



Índex

INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2006

2	1. Missatge de la Presidència i la Direcció General
3	2. Presentació
11	3. Govern Corporatiu
22	4. Gestió compromesa amb els grups d'interès
32	5. Clients
43	6. Equip humà
56	7. Societat
67	8. Medi ambient
75	9. Continguts GRI segons G3

1. MISSATGE DE LA PRESIDÈNCIA I LA DIRECCIÓ GENERAL

Presentem per primer any l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa. La publicació d'aquest informe, guiat per les directrius i principis de la Global Reporting Initiative per a la publicació de memòries de sostenibilitat, suposa un compromís amb la transparència cap a l'entorn i el conjunt de grups d'interès que donen sentit a l'entitat.

L'edició d'aquest informe coincideix amb la finalització del Pla Estratègic 2004-2006, els objectius del qual han estat assolits, ja que s'han aconseguit una sèrie de fites que conjuguen el component econòmic i social de l'entitat. Si, d'una banda, l'obertura de noves oficines ha contribuït a la generació de llocs de treball i riquesa, de l'altra, l'equip humà, com a element diferenciador de Caixa Sabadell, ha contribuït desenvolupant els valors corporatius i la cultura de la innovació.

L'Obra Social ha acompanyat l'activitat financera de l'entitat en el creixement i l'expansió geogràfica i ha donat suport a nombrosos projectes i iniciatives de valor social. En l'àmbit mediambiental, i en un moment en què adquireixen gran rellevància aquest tipus de preocupacions en general, s'ha seguit el camí d'assolir quotes més elevades d'eficiència i fites quant a la sensibilització organitzativa i ciutadana, especialment dels joves.

Durant l'exercici 2006 s'ha avançat en matèria de responsabilitat social; tanmateix, conscients que encara queden coses per fer, per al pròxim exercici 2007 s'ha plantejat posar en marxa noves mesures de conciliació de la vida personal i laboral i una jubilació parcial, la implantació de millores en els sistemes d'assessorament a clients i la contínua adequació de l'Obra Social a les necessitats socials de cada moment.

Continuarem aprofundint i avançant en línia amb les tendències més responsables de gestió, conscients del paper que duu a terme l'entitat en el seu entorn, interactuant amb els clients, els empleats, la societat i el medi ambient.

Lluís Brunet i Berch

President de Caixa Sabadell



Jordi Mestre González

Director General de Caixa Sabadell





2. Presentació



2. Presentació

- 5 2.1 Caixa Sabadell**
 - 2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis . 5
 - 2.1.2 Dimensió de l'entitat i del Grup . 7
 - 2.1.3 Estructura operativa de Caixa Sabadell . 8

- 9 2.2 Sobre aquest informe**
 - 2.2.1 Abast i cobertura de l'informe . 9
 - 2.2.2 Rigor de la informació . 10
 - 2.2.3 Informació addicional . 10



2.1. Caixa Sabadell

2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis

Els objectius per als quals es van crear les caixes d'estalvis (l'obra social, el foment de l'estalvi, el desenvolupament regional i la lluita contra l'exclusió social) són referència en l'àmbit de la responsabilitat social corporativa i evidencien el compromís social genuí i continu que les caracteritza, tal com s'observa al llarg de la història de l'entitat.

La Caixa d'Estalvis de Sabadell, situada al carrer de Gràcia, 17-29 de la ciutat de Sabadell (Barcelona) i inscrita al Registre Especial de Caixes Generals d'Estalvi Popular, és una entitat de crèdit privada de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre i independent de tota organització, entitat o empresa, amb total personalitat jurídica i capacitat per obrar.

L'acta de constitució de Caixa Sabadell es va signar el 6 de gener del 1859. L'any 2009, se celebrarà el 150 aniversari de l'entitat.

Caixa Sabadell va ser la setena caixa d'estalvis espanyola que es va constituir, la segona catalana i la tercera caixa espanyola que va ser autoritzada a una ciutat, Sabadell, que no era capital de província. En aquells moments, Sabadell tenia uns 14.000 habitants mentre que actualment compta amb més de 200.000.

A partir de l'any 1830, la ciutat de Sabadell es va anar convertint en un centre industrial important, especialitzat en el sector tèxtil, i va arribar a ser una de les poblacions més avançades en el desenvolupament industrial i en el progrés tècnics del país en ocupar un lloc destacat de l'economia estatal. Amb els anys, el progrés de la població no es detenia i s'incrementava la potencialitat econòmica dels sabadellencs. És en aquest context que va néixer la Caixa d'Estalvis de Sabadell.

El seu naixement va estar motivat per l'interès d'un grup de promotors, encapçalats pel fundador de Caixa Sabadell, Pere Turull i Sallent, que en aquells moments era l'alcalde de la ciutat. Aquest grup de promotors va intuir el paper que tindria una caixa d'estalvis per al futur desenvolupament del país i de la ciutat, per al foment de l'estalvi i la seva canalització a través d'una entitat financera pròpia.

L'any 1991 es va crear la Fundació Caixa Sabadell, com a organisme gestor de l'Obra Social, que ha anat impulsant les accions de diferents línies d'actuació i contribuint a la millora del benestar social i el desenvolupament socioeconòmic i cultural del seu àmbit d'actuació. D'entre els seus objectius, destaquen el suport i el desenvolupament de l'assistència social i el respecte pel medi ambient, així com el suport a estudis i investigacions de caràcter social i cultural.

Actualment, Caixa Sabadell és la quarta caixa d'estalvis catalana per recursos de clients.

L'entitat opera a diferents localitats catalanes i està immersa, com a fet més destacable, en un procés d'obertura de noves oficines en els últims exercicis.



Oficines	2005	2006
Barcelona	260	282
Girona	18	18
Tarragona	16	18
Lleida	15	16
Total	309	334

Els productes i serveis financers que ofereix cobreixen una àmplia gamma de necessitats de clients particulars i empreses:

- Comptes a la vista
- Dipòsits
- Plans o productes d'estalvi i previsió tant individual com per a empresa
- Fons d'inversió
- Préstecs personals i hipotecaris
- Finançament per a empreses
- Mitjans de pagament i suport al comerç en general i a l'exterior en particular
- Targetes
- Assegurances
- Banca electrònica o a distància
- Actius financers i emesos
- Valors

L'entitat dissenya aquests productes, amb l'excepció dels fons d'inversió i les assegurances i els plans de pensions. En el primer cas, es recorre a la comercialització de fons de determinades gestores i, en el segon, el disseny o la intermediació es realitzen per mitjà de les entitats asseguradores participades al cent per cent CaixaSabadell Vida SA i CaixaSabadell Corredoria SA. Al seu torn, per a determinats serveis es recorre al tancament d'acords amb determinades organitzacions, com és el cas de les remeses fetes pels immigrants, o a la intermediació als mercats de capitals.



2.1.2 Dimensió de l'entitat i del Grup

Caixa Sabadell és l'entitat matriu del Grup format per empreses en dos àmbits: banca-assegurances i financera.



Tot i que aquest informe sobre responsabilitat social corporativa es refereix a l'entitat i no incorpora informació detallada de les empreses del Grup, es presenten les principals dades economicofinanceres i de recursos humans del Grup Caixa Sabadell com a informació rellevant per tal de dimensionar l'entitat.

Grup Caixa Sabadell	2005	2006
Actiu consolidat	8.676	11.809
Passiu consolidat	8.140	11.242
Patrimoni net consolidat	536	567
Marge d'intermediació	138	153
Benefici net del Grup	49	58

Dades expressades en milions d'euros

Caixa Sabadell	2005	2006
Actiu individual	7.594	10.642
Passiu individual	7.163	10.162
Patrimoni net individual	431	479
Marge d'intermediació individual	143	168
Benefici net individual	41	46
Dotació a l'Obra Social	9,7	10,1

Dades expressades en milions d'euros

El nombre d'empleats de l'entitat el 31 de desembre de 2006 era de 1.648, 118 persones més que en l'exercici anterior. Entre els treballadors, el 80% correspon a personal d'oficines i la resta, a serveis centrals. El nombre d'empleats total del Grup és de 1.692.

2.1.3 Estructura operativa de Caixa Sabadell

L'entitat, amb data de tancament de 2006, presenta el següent organigrama com a estructura funcional per desenvolupar la seva activitat.





2.2. Sobre aquest informe

2.2.1 Abast i cobertura de l'informe

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa referit a l'exercici 2006 és el primer que publica l'entitat en aquesta matèria, que en definitiva engloba el conjunt de la gestió de Caixa Sabadell. De la mateixa manera que amb la resta d'informes corporatius, l'entitat es marca com a objectiu donar una cadència anual a aquest tipus d'informació.

Aquest document s'ha confeccionat a partir dels requisits de la guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de l'organització internacional Global Reporting Initiative 2006, també anomenada G3.

El procés que s'ha seguit per a la determinació dels continguts ha comprès els passos següents:

- Anàlisi del grau d'existència de la informació requerida per aquesta guia i la dificultat d'aconseguir-la per confeccionar aquest primer informe, que s'ha determinat com a mitjana.
- Estudi de la cobertura que s'ha de donar a l'organització. S'ha arribat a la conclusió d'incorporar continguts relatius a l'entitat i no al Grup, a causa de la complexitat d'obtenir informació sobre la sostenibilitat de les diferents empreses filials. En aquest sentit, l'entitat tornarà a realitzar aquesta anàlisi al final de l'exercici 2007 per intentar ampliar la cobertura del proper informe.
- Definició de l'assoliment per a cada indicador de la GRI, un cop sol·licitada la informació a cada àrea organitzativa. Com a resultat, en aquest informe es presenten dades que en general han seguit els protocols d'indicadors de la GRI, amb algunes excepcions en què el canvi de sistema de mesurament era costós en termes de temps i valor aportat. Al seu torn, per a determinats indicadors no es disposa d'un sistema d'informació, aspecte que s'indica al capítol de Continguts GRI segons GR3, i per a altres s'ha determinat la no-aplicabilitat per al sector, qüestió que s'ha comparat amb la informació de sostenibilitat publicada per altres entitats del sector, com a comprovació objectiva.
- Definició del grau d'estructuració documental dels enfocaments de gestió de cada categoria d'indicadors de la GRI, el resultat dels quals és heterogeni i, en conseqüència, difícil de cobrir en la seva totalitat.

Per a l'elaboració d'aquest informe no s'ha dut a terme un estudi concret de materialitat i prioritat dels continguts ni d'anàlisi dels usuaris més habituals, amb la participació dels grups d'interès de l'entitat, tot i que sí s'han indagat els aspectes més rellevants de l'exercici relatius al vincle amb els grups d'interès amb vista a incorporar aquestes qüestions a l'informe en cada un dels capítols que, en termes generals, s'estructuren per grup d'interès.

Basant-se en aquest procés, Caixa Sabadell considera que l'informe recull els aspectes més rellevants de l'entitat d'una manera raonable, clara i equilibrada per al seu ús per part de qualsevol persona que s'identifiqui amb un o diversos dels seus grups d'interès.



2.2.2 Rigor de la informació

L'entitat realitza auditories internes sobre els seus procediments en diversos àmbits i externes sobre els requisits legals per als comptes anuals, la seguretat de la informació i la prevenció de riscos laborals, com a més destacables. No obstant això, aquest primer informe d'RSC no ha estat verificat externament, tot i que les diverses dades incorporades han passat els filtres següents:

- Les dades economicofinanceres es verifiquen anualment per part d'un auditor extern independent.
- Altres dades quantitatives i aspectes qualitatius sobre estratègia, clients, empleats, obra social, etc. han estat revisats per l'Àrea de Secretaria General i per les corresponents àrees per assegurar la inexistència d'errors i una precisió adequada.

Al seu torn, l'entitat ha comptat amb consultors externs que entre altres aspectes han incorporat les seves recomanacions quant al compliment dels principis d'elaboració de memòries de sostenibilitat que estableix la GRI: materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat, exhaustivitat, equilibri, comparabilitat, precisió, periodicitat, claredat i fiabilitat, tots amb una finalitat de transparència.

2.2.3 Informació addicional

Per obtenir informació relativa al contingut d'aquest informe, l'entitat posa a l'abast de les persones interessades el següent correu electrònic de la Unitat de Comunicació i Relacions Institucionals.

comunicacio@caixasabadell.es

Com a informació addicional a aquest informe, hi ha disponibles al web corporatiu,

www.caixasabadell.es, altres informes anuals:

- Informe anual de Govern Corporatiu
- Informe anual de caràcter financer de Caixa Sabadell
- Informe anual de l'Obra Social
- Altres informes de filials del Grup.



3. Govern Corporatiu



3. Govern Corporatiu

- 13 3.1 Estructura de govern
- 14 3.2 Normes d'actuació i conducta
- 16 3.3 Funcions dels òrgans de govern
 - 3.3.1 Assemblea General . 16
 - 3.3.2 Consell d'Administració . 16
 - 3.3.3 Comissió de Control . 17
- 19 3.4 Periodicitat de reunió dels òrgans de govern
- 20 3.5 Altres comitès
- 21 3.6 Fundació Caixa Sabadell

3.1 Estructura de govern

Caixa Sabadell disposa d'un sistema d'administració, gestió, representació i control d'acord amb la normativa que regula el sector de les caixes d'estalvis i que es vertebra en tres òrgans compostos per membres que representen els grups d'interès de l'entitat.

Composició dels òrgans de govern de Caixa Sabadell



¹ En el si del Consell d'Administració hi ha integrades la Comissió de Retribucions, la Comissió de l'Obra Social i la Comissió d'Inversions.

² El grup de les entitats comprèn fundacions, associacions i corporacions de caràcter cultural, científic, benèfic, cívic, econòmic i professional.

Aquests òrgans col·legiats adopten decisions en els diferents àmbits i s'hi sumen altres comitès de planificació i seguiment de l'estratègia: el Comitè de Direcció, el Comitè d'Inversions, el Comitè de Negoci, el Comitè d'Actius i Passius i el Comitè d'Estratègia.

3.2 Normes d'actuació i conducta

Els òrgans de govern actuen amb caràcter col·legiat i els membres han d'exercir les seves funcions sempre en benefici exclusiu dels interessos de Caixa Sabadell i els seus dipositants, amb plena independència de qualsevol altres que els poguessin afectar. Els seus membres queden subjectes al deure de guardar secret tant sobre els assumptes que se sotmetin a l'òrgan respectiu com sobre les deliberacions que s'hi hagin produït. El trencament d'aquest deure es considera una infracció greu si se'n deriven perjudicis per a l'entitat.

Tots els membres dels òrgans de govern són no executius, ja que no disposen de poders o facultats generals per dur a terme les decisions del propi òrgan. Quant a la seva independència, ho són aquells que en l'àmbit d'aquests òrgans participen de forma individual i no en representació d'entitats o organismes.

Els càrrecs dels òrgans de govern tenen caràcter gratuït i honorífic i no poden originar percepcions diferents de les dietes per assistència i desplaçament, que l'Assemblea General determina com a proposta del Consell d'Administració, dins dels límits màxims que a cada moment estableixi el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Quant al president de Caixa Sabadell, i una vegada aprovada la modificació de diversos articles dels estatuts de l'entitat per l'Assemblea General celebrada el 30 d'octubre de 2006, l'import que rebi per raó de la seva dedicació al càrrec serà fixat pel Consell d'Administració, que ho comunicarà al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, amb l'excepció que aquesta percepció serà, en qualsevol cas, incompatible amb el cobrament de les dietes previstes als estatuts indicats. En el cas d'altres directius de Caixa Sabadell, no vinculats als òrgans de govern però sí a la presa de decisions, la seva retribució té un component fix i un altre de variable, lligat als resultats i el creixement de l'entitat.

El marc que regula la conducta dels components dels òrgans de govern està integrat als estatuts de l'entitat disponibles a www.caixasabadell.es, segons els quals *no poden exercir el càrrec de consellers generals ni actuar com a compromissaris* determinades persones amb la finalitat de no incórrer en conflicte d'interessos:

- Fallits i concursats no rehabilitats i els qui estiguin condemnats a penes que suposin inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- Aquells que per si mateixos o en representació d'altri mantinguessin deutes vençuts i exigibles de qualsevol tipus amb l'entitat o amb les seves filials en el moment de ser escollits per al càrrec o bé haguessin incorregut durant l'exercici del càrrec en l'incompliment de les obligacions concretes amb l'entitat o amb les seves filials amb motiu de crèdits o altres finançaments.
- Administradors o membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils o cooperatives.

- Presidents, consellers generals, administradors, directors, gerents, assessors o empleats d'altres establiments o institucions de crèdit de qualsevol classe, condició o categoria o d'empreses que depenguin d'elles o de la pròpia Caixa Sabadell i de corporacions o entitats que propugnin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdit.
- Persones al servei de les administracions públiques, amb funcions al seu càrrec que es relacionen directament amb les activitats pròpies de les caixes d'estalvis.
- Càrrecs públics de designació política de les administracions públiques.
- Aquells que hagin exercit durant més de 20 anys, a Caixa Sabadell o en una altra caixa d'estalvis, els càrrecs de membres del Consell d'Administració o de director general de manera extensa en el temps.

D'altra banda, i en compliment del Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors, cada membre dels òrgans de govern, així com de la direcció de l'entitat o de les societats participades, dona compte mensualment de les possibles variacions de la seva operatòria de compravenda d'actius financers, de tal manera que es duu a terme una vigilància contínua respecte a possibles conductes que puguin generar conflicte d'interès.

Així mateix, són exigibles una sèrie de requisits per formar part dels òrgans de govern, els més destacables dels quals en termes de capacitat i experiència són:

- Acreditar l'honorabilitat comercial i professional en la forma i abast que determinen les lleis. En qualsevol cas, s'entendrà que concorre honorabilitat comercial i professional en aquelles persones que hagin observat una trajectòria personal de respecte de les lleis mercantils o altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis així com les bones pràctiques comercials i financeres.
- Tenir la condició de dipositant durant el temps en què exerceixin el càrrec quan es tracti de compromissaris o consellers en representació dels impositors/clientes i comptar prèviament amb la condició de compromissari, entre altres aspectes.
- No incórrer en les incompatibilitats prèviament esmentades.



3.3 Funcions dels òrgans de govern

3.3.1 Assemblea General

L'Assemblea General és l'òrgan superior de govern i de decisió de Caixa Sabadell i li correspon indicar les línies generals d'actuació de l'entitat. Entre les seves funcions, destaquen:

- El nomenament i la revocació dels vocals del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, per votació secreta en el seu cas.
- L'apreciació de les causes de separació i revocació dels membres dels òrgans de govern, abans del compliment del seu mandat, quan les lleis ho autoritzin.
- L'aprovació i modificació dels estatuts i el reglament de designació de membres dels òrgans de govern.
- La liquidació i dissolució de l'entitat o la seva fusió amb altres.
- La definició de les línies generals del pla d'actuació anual de la caixa, a les quals s'hauran de sotmetre la resta d'òrgans de govern.
- L'aprovació de la gestió del Consell d'Administració, la memòria, el balanç anual i el compte de resultats, així com la seva aplicació amb les finalitats pròpies de les caixes d'estalvis.
- Autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui decidir i dur a terme l'emissió de tota classe de valors i efectes de comerç com ara: obligacions, bons, cèdules, quotes participatives, etc., determinant les condicions del termini, interessos, garanties i el que sigui necessari o exigible a la caixa; amortitzar i cancel·lar les emissions mencionades.
- Nomenar i cessar els auditors de comptes externs.
- Aprovar la gestió de l'Obra Social i aprovar-ne el pressupost anual, així com també la liquidació.
- Qualsevol altre assumpte que se sotmeti a la seva consideració per part dels òrgans facultats a aquest efecte.

3.3.2 Consell d'Administració

La comesa del Consell d'Administració és el govern, la gestió, l'administració i la representació de Caixa Sabadell, així com la de la seva Obra Social, sense perjudici de les facultats de l'Assemblea General. Les seves funcions principals són:

- Exercir, a través del president titular o en funcions, la representació general de l'entitat per a tots els assumptes que pertanyin al seu gir i trànsit, així com per als litigiosos, sense perjudici de les representacions o delegacions previstes en aquests estatuts o convingudes pel propi Consell.
- Vigilar la fidel observança dels estatuts i els reglaments establerts per a la seva aplicació.

- Elevar a l'Assemblea General la memòria, el balanç, el compte de resultats, la proposta de la seva aplicació, l'Informe Anual de Govern Corporatiu i el pressupost i la rendició de comptes de l'Obra Social.
- Complir i fer complir els acords de l'Assemblea General.
- Establir, modificar, interpretar i reformar els reglaments per a l'execució i el desenvolupament dels estatuts i el que s'estimi necessari per al bon funcionament de la institució i els seus serveis; i dictar disposicions i adoptar tots els acords que condueixin a la mateixa finalitat.
- Nomenar i rellevar el director general, sense perjudici de la necessitat de confirmació del nomenament per part de l'Assemblea General.
- Acordar tota classe d'actes i negocis jurídics de disposició i administració, incloent-hi la constitució, adquisició, transmissió, modificació i extinció del domini i altres drets reals sobre béns mobles, immobles i valors de qualsevol tipus, i l'atorgament, modificació, pròrroga i extinció de tota classe de contractes.
- Sotmetre a l'Assemblea General la proposta de la Comissió de Control de nomenar auditors de comptes externs.

3.3.3 Comissió de Control

Principalment, les seves actuacions són:

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, vetllant per l'adequació dels acords a les directives i resolucions de l'Assemblea General, així com a les finalitats pròpies de l'entitat.
- Vigilar el funcionament i la labor dels serveis d'intervenció de l'entitat a través de l'informe que, amb caràcter anual, han d'elaborar els serveis d'auditoria interna.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que es considerin oportunes.
- Elevar a l'Assemblea General la informació de la seva actuació un cop a l'any, com a mínim.
- Requerir del president la convocatòria de l'Assemblea General amb caràcter extraordinari, quan ho considerin convenient com a mínim quatre membres de la Comissió.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General i del Consell d'Administració.
- Conèixer i manifestar la seva opinió sobre els informes de la Comissió Delegada d'Obres Socials.
- Proposar al Departament d'Economia i Finances la suspensió dels acords del Consell d'Administració en cas que vulnerin les disposicions vigents.
- Elaborar els informes que per reglament estan establerts, que es remetran al Departament d'Economia i Finances.

- Desenvolupar les funcions pròpies del Comitè d'Auditoria i així informar l'Assemblea General de les qüestions que se li plantegin en matèria sobre la qual sigui competent; proposar a l'òrgan d'administració el nomenament d'auditors de comptes externs, d'acord amb la normativa aplicable a l'entitat, per tal que la seva proposta se sotmeti a l'Assemblea General; supervisar els serveis d'auditoria interna; conèixer el procés d'informació financera i dels sistemes de control intern de l'entitat; relacionar-se amb els auditors externs amb la finalitat de rebre les seves recomanacions, la informació sobre les qüestions que en puguin lesionar la independència i sobre les altres relatives al procediment de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com d'altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria.



3.4 Periodicitat de reunió dels òrgans de govern

L'Assemblea General es reuneix de manera ordinària amb caràcter anual, tot i que es pot convocar de manera extraordinària de conformitat amb el que indiquen els estatuts de Caixa Sabadell. El Consell d'Administració es reuneix normalment de forma setmanal, mentre que la periodicitat mínima que marquen els estatuts és de dues vegades cada trimestre.

Per part seva, la Comissió de Control es reuneix tantes vegades com el president la convoqui a petició d'un terç dels seus membres o, com a mínim, un cop al trimestre.



3.5 Altres comitès

Periòdicament es reuneixen comitès en l'àmbit de la Direcció General i directors d'Àrea amb els seus equips amb l'objectiu de supervisar i autoritzar els elements clau de l'activitat de l'organització, així com de revisar i millorar els processos orientats a la millora de la gestió dels aspectes associats.

- Comitès de Direcció d'Àrea: reunions periòdiques en l'àmbit de cada àrea i les unitats que el conformen. En cas que sorgeixin temes que es consideri convenient elevar als comitès de Direcció General per prendre una decisió, així com aquells que pels criteris establerts han de passar per la seva decisió, es proposen per tractar-los a les reunions dels comitès de Direcció General.
- Comitès de Direcció General: en aquestes reunions s'exposen les conclusions dels projectes, estudis, auditories de comptes, qualitat, prevenció de blanqueig de capitals, etc. per al coneixement del Comitè de Direcció. A més a més, se supervisen els elements clau del negoci comercial, les inversions, l'estratègia i tots els aspectes que s'han de tenir en consideració i aprovar des del Comitè de Direcció per a l'activitat de Caixa Sabadell.

3.6 Fundació Caixa Sabadell



Els estatuts de la Fundació Caixa Sabadell estableixen que el govern, l'administració o la representació d'aquesta s'atribueixen al Patronat, que està format pel president i el director general de Caixa Sabadell, així com pels membres de la Comissió Delegada d'Obres Socials.

Amb la finalitat que el programa d'actuació de la Fundació sigui de màxima eficàcia social, el Patronat està assistit per un Consell Consultiu que, mitjançant l'elaboració d'informes específics sobre qualsevol projecte d'actuació, fa possible la més bona utilització dels recursos. El Consell Consultiu està format pel president del Patronat o per un dels membres en el qual es delegui tal funció; el gerent de la Fundació, que actua com a secretari; i els representants de diferents entitats de caràcter cultural científic, benèfic, cívic, econòmic o professional, sempre que estiguin integrades en l'Assemblea General de Caixa Sabadell.



4. Gestió compromesa amb els grups d'interès



4. Gestió compromesa amb els grups d'interès

- 24** 4.1 Marc cultural
 - 4.1.1 Missió i visió . 24
 - 4.1.2 Valors corporatius . 24
- 25** 4.2 Grups d'interès
 - 4.2.1 Clients, equip humà i societat . 25
 - 4.2.2 Canals de diàleg i comunicació . 25
- 27** 4.3 Estratègia
 - 4.3.1 Reflexió sobre la sostenibilitat . 27
 - 4.3.2 Plans estratègics . 28
 - 4.3.3 Conclusions del Pla Estratègic 2004-2006 . 28
 - 4.3.4 Pla Estratègic 2007-2009 . 29
- 30** 4.4 Iniciatives externes
 - 4.4.1 Principals programes externs subscrits per l'entitat . 30
 - 4.4.2 Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat . 30
- 31** 4.5 Reconeixements externs

4.1 Marc cultural

4.1 Missió i visió

La **visió** de Caixa Sabadell és arribar a ser una entitat financera de referència caracteritzada pel bon servei, l'eficiència i el creixement en resultats, que redunden en una major aportació a la societat a través de l'Obra Social.

El desplegament d'aquesta visió al dia a dia té com a **missió** desenvolupar com a entitat financera un projecte empresarial orientat al client, competitiu i eficient, que contribueixi al creixement econòmic i al benestar social en el seu àmbit d'actuació.

La missió i la visió són l'eix de la definició de les estratègies de l'entitat tant en l'àmbit financer com en el social.



4.1.2 Valors corporatius

Els pilars de la manera d'actuar de Caixa Sabadell es basen en una sèrie de valors corporatius que orienten les conductes organitzatives i de les persones que componen l'entitat.

- Visió de negoci
- Orientació al client
- Gestió de recursos
- Resolució de problemes
- Xarxa de relacions efectives
- Negociació
- Treball en equip
- Entrenament
- Comunicació
- Proactivitat
- Carisma
- Integritat
- Desenvolupament personal
- Autogovern

Aquests valors es comuniquen a l'equip humà de l'entitat des del moment de la seva incorporació i també estan vinculats a la valoració anual de la tasca que cada empleat duu a terme.

4.2 Grups d'interès

4.2.1 Clients, equip humà i societat

Els grups d'interès de Caixa Sabadell són els clients, els empleats i la societat. Tots ells estan representats als òrgans de govern amb diferents proporcions segons la norma vigent. La societat, com a grup d'interès més ampli, està representada a través de corporacions municipals, fundacions, associacions i altres corporacions.



D'aquesta manera, els grups d'interès participen en el govern de l'entitat. Així mateix, es canalitzen diferents preocupacions que es consideren a la definició de noves estratègies tant en el pla economicofinancer com en el social.

En qualsevol cas, dins de cada grup d'interès hi ha persones que tenen unes expectatives diferents de l'entitat. En el cas dels clients, es tracta de diferents segments segons el seu perfil socioeconòmic. En el cas de l'equip humà, partint d'unes

expectatives comunes, existeixen diferents necessitats segons el moment de la carrera professional de cada persona. No obstant això, en el marc de la societat, l'entitat dóna especial rellevància als col·lectius amb més necessitats socials, que determina amb diàleg directe amb entitats especialitzades o a través d'estudis.

4.2.2 Canals de diàleg i comunicació

A més de la representació dels grups d'interès als òrgans de govern, que aproven les línies d'actuació de l'entitat, el dia a dia requereix d'una continuïtat en l'estudi de les expectatives de cada un d'ells i la manera de respondre-hi.

En vista dels clients, a més dels estudis de màrqueting per determinar quins productes o serveis s'adapten millor a les necessitats de cada segment, els canals més directes estan connectats amb la relació que el personal de les oficines manté amb els clients en el dia a dia. Al seu torn, el Servei d'Atenció al Client, que rep suggeriments, queixes o reclamacions, és una porta permanent d'entrada de preocupacions de determinats clients. Per últim, de manera anual es realitzen enquestes de satisfacció dels clients, que permeten identificar punts de millora en el servei.

Amb relació a l'**equip humà**, de manera global el principal canal de diàleg són les relacions entre l'empresa i els representants dels treballadors. Al seu torn, existeixen altres moments de detecció de



preocupacions d'empleats a través de les valoracions anuals de la tasca, la realització d'estudis de percepció puntuals o a través de reunions o de la intranet.

Quant a la **societat**, una de les principals finalitats de l'entitat, els sistemes de determinació o identificació de les necessitats actuals són els següents:

- Òrgans de gestió de l'Obra Social: Comissió Delegada d'Obres Socials i Patronat de la Fundació Caixa Sabadell, que confeccionen les línies estratègiques de l'obra social i realitzen un seguiment regular i exhaustiu.
- Consell Consultiu de l'Obra Social al qual pertanyen representants d'entitats que també estan presents a l'Assemblea General de l'entitat i que es reuneix anualment.
- Contacte continu amb la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, que el 2006 ha organitzat grups de treball en matèria de dependència.
- Reunions periòdiques amb entitats per recollir necessitats i prioritzar-les tant en aspectes socials, com culturals o ambientals.
- Estudis anuals de notorietat i impacte de les obres socials que recullen l'opinió de la població.
- Estudis específics sobre determinades accions de l'obra social per a l'optimització posterior.
- Valoracions puntuals de l'impacte socioeconòmic de l'obra social, en termes de llocs de treball generats, aportació al PIB i impacte en la producció. L'última valoració es va dur a terme el 2005.



4.3 Estratègia

4.3.1 Reflexió sobre la sostenibilitat

La responsabilitat social o sostenibilitat, com a forma d'entendre la gestió de les empreses o les institucions, presenta una forta relació amb els sistemes de decisió, actuació i millora. Caixa Sabadell, com qualsevol organització, té impacte en cada un dels grups d'interès en termes no només econòmics o de fluxos monetaris sinó també en la qualitat de vida i satisfacció amb determinades conductes, productes o serveis prestats, sense oblidar la repercussió que, en major o menor grau, totes les organitzacions i persones tenen sobre el medi ambient.

Els impactes principals en termes de responsabilitat social de Caixa Sabadell, expressats de manera concisa i referida a l'exercici tancat, estan vinculats a tres qüestions principals:

- Un alt grau de satisfacció dels clients, considerant les dades de percepció estudiades, però també tenint en compte les qüestions que els clients traslladen a l'entitat de manera quotidiana a través de les oficines o del Servei d'Atenció al Client.
- Un clima intern de diàleg i transparència en els diferents nivells de gestió, que ha permès continuar millorant les condicions laborals i establint els pilars dels pròxims reptes relatius al desenvolupament professional de l'equip humà al llarg del nou pla estratègic.
- Un suport a diverses entitats socials directament vinculades amb els col·lectius o problemes socials més accentuats en aquest moment, adaptant progressivament el pressupost de l'obra social a la nova realitat.

Els aspectes anteriors també formen part necessària del camí que Caixa Sabadell ha de continuar recorrent en un futur, en què es planteja realitzar una anàlisi de les tendències de sostenibilitat o responsabilitat social corporativa, així com dels riscos i oportunitats que suposen per a la consecució de la visió corporativa. Una primera aproximació d'aquestes tendències, ja sigui per canvis al mercat legal o perquè els grups d'interès les sol·liciten, sembla destacar:

- La millora dels serveis d'inversió que es presten als clients en línia amb les últimes directrius europees sobre mercats d'instruments financers (MIFID).
- La sistematització dels canvis proposats en el marc de convergència internacional bancària, Basilea, relatius a la gestió del risc, fet que implica una millora en l'eficiència i de la solvència financera al mateix temps que una confiança més gran dels organismes bancaris i dels clients.
- Transparència en la comunicació de les qüestions més importants per a qualsevol grup d'interès, donant més rellevància als fets i a les dades.
- Mesures actuals per a la conciliació de la vida personal i la laboral, que permetin millorar i contribuir a una societat sostenible i equilibrada.
- Revisió dels criteris de concessió de finançament i els d'inversió, incorporant un anàlisi dels riscos ambientals de les operacions o, quan s'escaigui, de les oportunitats que poden tenir en aquesta matèria.

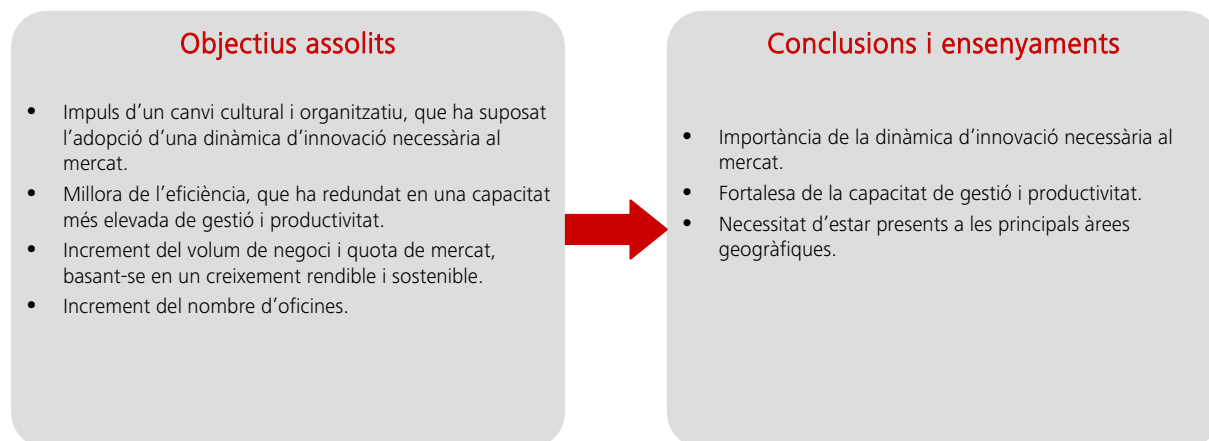
4.3.2 Plans estratègics

El 2006, ha finalitzat el Pla Estratègic 2004-2006 i s'ha procedit a definir el nou Pla 2007-2009. Del pla anterior, l'entitat es proposa aprofitar el coneixement i els resultats assolits en continuar el procés d'adaptació, innovació, expansió, etc. amb bases fermes a les necessitats actuals i futures de la societat. Una societat cada vegada més diversa amb usuaris de serveis financers que esperen alts nivells d'atenció i transparència, amb col·lectius socials que requereixen col·laboració i, en definitiva, amb persones que treballen i viuen en un entorn cada vegada més necessitat de conductes ètiques i sostenibles.

4.3.3 Conclusions del Pla Estratègic 2004-2006

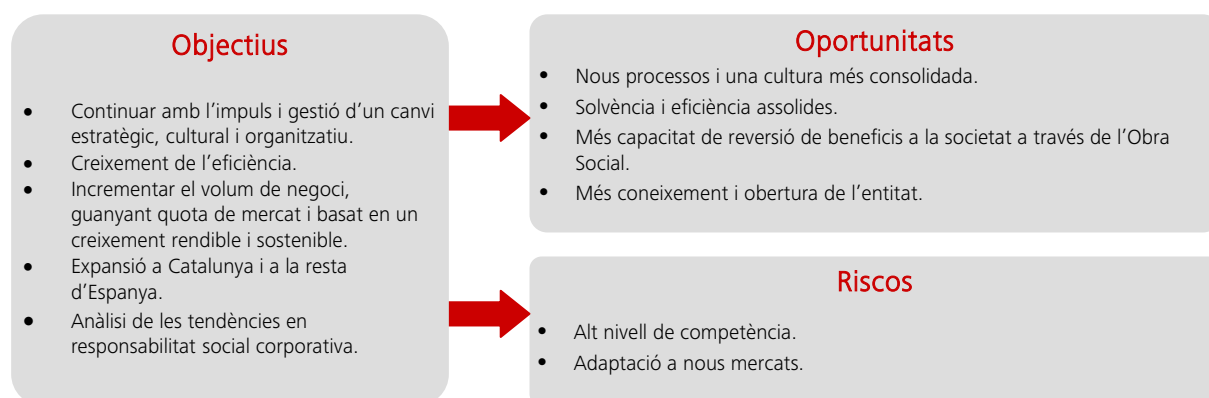
El Pla Estratègic finalitzat estava orientat al creixement de l'entitat i a l'aprofitament de les capacitats disponibles a través d'un projecte empresarial orientat al client, competitiu i eficient i que contribuís al creixement econòmic i al benestar social en l'àmbit d'actuació del Grup Caixa Sabadell.

Aquest pla, els objectius del qual s'han assolit, ha suposat la interiorització de la importància de la innovació, la productivitat, la capacitat de gestió i la presència als mercats.






4.3.4 Pla Estratègic 2007-2009

El nou Pla Estratègic es dirigeix cap a un creixement eficient, rendible i sostenible que aprofiti al màxim les capacitats assolides i tingui un enfocament molt centrat en el grup d'interès dels clients i les seves necessitats. Amb aquest pla, Caixa Sabadell iniciarà la seva expansió comercial fora de Catalunya.



El Pla Estratègic comporta un seguiment o evolució de la implantació de totes les activitats que implica i es realitza al nivell més alt de la direcció.

Entre les diferents accions vinculades, però no de manera exclusiva, a aquest pla i lligades a les anàlisis realitzades de les preocupacions de clients, empleats i la societat, destaquen per al 2007:

Clients	 <ul style="list-style-type: none"> Aprofundir en l'estudi de cada tipologia de segment o col·lectiu de clients, prestant atenció a les seves necessitats financeres i d'assessorament.
<hr style="border-top: 1px dashed #d3d3d3;"/>	
Equip humà	 <ul style="list-style-type: none"> Realitzar una enquesta de satisfacció entre els empleats per conèixer les seves opinions i inquietuds sobre l'organització de la feina, el lideratge i la direcció d'equips, la comunicació, el desenvolupament professional i les condicions de treball i posteriorment treballar en les millores necessàries. Aprovar els acords iniciats el 2006 sobre conciliació de la vida laboral i professional, jubilacions parcials i millora dels beneficis socials. Implantar un nou procés de valoració per competències, que afavoreixi el desenvolupament professional.
<hr style="border-top: 1px dashed #d3d3d3;"/>	
Societat	 <ul style="list-style-type: none"> Continuar amb l'adaptació de les actuacions socials a les necessitats actuals. Diversificar l'actuació sociocultural, traslladant-la als diferents àmbits socials i culturals. Iniciar la publicació dels informes de responsabilitat social corporativa.



4.4 Iniciatives externes

4.4.1 Principals programes externs subscrits per l'entitat

- Programes de microcrèdits per a persones amb risc d'exclusió o amb altres finalitats socials juntament amb diferents organitzacions amb les quals s'han signat acords no vinculants el 2006: Promoció Econòmica Sabadell (PES), Voluntaris en Assessoria Empresarial (VAE), Creu Roja i Pignus.
- Agenda 21 de Sabadell, al qual queda vinculat l'Espai Natura Caixa Sabadell des del 2003.
- Consell d'Honor de l'Art Nouveau European Route-Ruta Europea Modernista, que des de l'any 2000 inclou a la seva ruta els edificis modernistes de l'entitat.

4.4.2 Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat

En l'àmbit sectorial, les organitzacions més rellevants a les quals pertany Caixa Sabadell són la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) i la Federació Catalana de Caixes d'Estalvi (FCCE).

Altres organitzacions destacables, tant en l'àmbit comercial com laboral o social, en les activitats de les quals participa l'entitat són les següents:

- Associació Tècnica de Caixes d'Estalvi (ATCA): fundada per diverses caixes d'estalvis amb l'objectiu d'establir un marc d'estreta col·laboració que les ajudi a millorar el servei als clients i permeti l'estalvi de costos gràcies a l'obtenció d'economies d'escala mitjançant la realització compartida de serveis auxiliars a la seva activitat.
- Associació Espanyola de Màrqueting i Comerç Electrònic: aquesta associació té nombroses finalitats, entre les quals hi ha el foment de la seguretat en les transaccions, la defensa de l'honestat de la competència, vetllar per l'actuació ètica dels associats, etc.
- Club de Màrqueting de Barcelona, orientat a compartir coneixements i experiències.
- Associació de Caixes d'Estalvis per a les Relacions Laborals (ACARL).
- Servei de Prevenció Mancomunitat de Caixes d'Estalvis.
- Associació Espanyola per al Desenvolupament del Mecenatge Empresarial (AEDME)



4.5 Reconeixements externs

Durant el 2006, l'entitat ha rebut els reconeixements següents:

- Segell de qualitat IQUA per al web de Caixa Sabadell.
- Caixa Sabadell Etnival, millor projecte d'oci en els tercers Premis d'Actualidad Económica a l'obra social de les caixes d'estalvis.
- Medalla Excel·lent al Mèrit Numismàtic de l'Associació Numismàtica Espanyola.

Quant al Grup:

- Premi Expansión-Standards and Poor's al pla de pensions CaixaSabadell Pla 3 PP.



5. Clients

5. Clients

- 34 5.1 Tracte i compromís
- 35 5.2 Transparència informativa
- 36 5.3 Seguretat i confiança
- 38 5.4 Comunicació publicitària
- 39 5.5 Privacitat i confidencialitat
- 40 5.6 Opinió dels clients
 - 5.6.1 Percepció del servei . 40
 - 5.6.2 Servei d'Atenció al Client . 40
 - 5.6.3 Resultats del Servei d'Atenció al Client . 42

5.1 Tracte i compromís

“Qüestió de tracte” és el lema que emmarca les relacions de l’entitat amb els seus clients, ja que es considera el tracte rebut i l’atenció prestada com una de les principals expectatives dels clients dels serveis financers. La solidesa d’aquest lema es relaciona especialment amb dos aspectes prioritaris:

- Solucions personalitzades per als diferents tipus de clients, segons les seves necessitats d’estalvi, inversió, finançament, cobertura de riscos, previsió, etc.
- Proximitat i confiança, que se sustenta en els coneixements i experiència d’excel·lents professionals i en l’ús de tecnologies que faciliten els processos de presa de decisió i eleven el nivell de transparència.



Fidel al lema “Pel compromís social”, l’entitat desenvolupa també productes per a col·lectius amb més dificultats d’accés al finançament per cobrir determinades necessitats primàries. Es tracta de microcrèdits per a l’autoocupació i la constitució de petites empreses per a aturats, discapacitats, immigrants o persones més grans de 45 anys que no puguin accedir a un crèdit tradicional. Al seu torn, s’ofereixen préstecs preferents per a persones amb discapacitat que han de rebre tractaments mèdics i per despeses relacionades amb la seva situació.

En l’àmbit de facilitar l’accés a l’habitatge, l’entitat subscriu convenis de col·laboració amb el Ministeri d’Habitatge a través de la Generalitat de Catalunya per finançar la construcció d’habitatges protegits tant de lloguer com en propietat. En els dos darrers exercicis, Caixa Sabadell ha finançat la construcció de 1.078 habitatges per un import de 89,7 milions d’euros.

Els productes i serveis de Caixa Sabadell per als diferents segments de clients i població es troben descrits al web corporatiu www.caixasabadell.es.



5.2 Transparència informativa

La informació que rep el client de Caixa Sabadell està en concordança amb els valors corporatius, la transparència i el comportament ètic que la caracteritzen.

La informació sobre productes i serveis es transmet tant de manera oral com escrita a través dels diferents canals de comunicació i comercialització. L'entitat segueix una sèrie de directrius, desenvolupades per les diferents àrees que participen en el disseny de productes i serveis:

- Aplicació de la normativa vigent emesa pels organismes reguladors amb referència a la comercialització de productes i serveis financers, tant per al material informatiu com contractual.
- Formació al personal de la xarxa d'oficines.
- Actualització de la pàgina web i el portal de banca a distància amb la informació de productes, serveis i assumptes corporatius.
- Disponibilitat d'aplicacions informàtiques perfilades per adaptar els productes i serveis a les necessitats pròpies de cada client.

Per afavorir la transparència i millorar l'assessorament als clients des de la xarxa d'oficines, es treballen els processos de comunicació interna:

- Es manté permanentment actualitzat el catàleg comercial amb les principals característiques i vincles a les principals fonts d'informació complementària.
- El llançament de cada nou producte s'acompanya d'una comunicació interna sobre les seves característiques.
- En el cas concret de fons d'inversió i altres productes de previsió, pel seu component de risc inversor, es presta especial atenció a la definició i comunicació dels seus nivells de volatilitat, perfil de risc inversor, filosofia d'inversió, comissions, fiscalitat, garanties i documentació legal que s'ha d'entregar, entre altres.

A tots els clients que han de prendre una decisió d'inversió en un moment determinat, se'ls proposa que responguin el qüestionari del simulador *Solucions d'inversió* per determinar-ne el perfil de risc inversor.

Des del web corporatiu també es desenvolupen aquestes funcions d'informació i assessorament. El web permet que qualsevol persona que desitgi informació sobre productes i mercats la pugui torbar d'una manera senzilla i intuïtiva, tant de manera directa com a través del cercador de continguts o el centre d'ajuda. La informació sobre productes i mercats s'estructura segons els apartats d'assessorament, guies de productes, informació borsària i publicacions.



5.3 Seguretat i confiança

Amb referència a la seguretat de productes i serveis, Caixa Sabadell enfoca d'una banda la solvència de la gestió, que determina la seguretat dels dipòsits realitzats pels clients i, de l'altra, la confiança de les operacions realitzades a través de qualsevol canal de servei, però en especial mitjançant els canals a distància.

	2005	2006
Recursos propis del Grup*	729	867
Recursos mínims exigibles*	484	661
Excedent*	245	206

* Dades en milions d'euros.

Tots els productes i serveis, des de la seva definició, passen per diferents fases d'anàlisi que integren l'estudi dels riscos i l'adequació a les necessitats del client. Per tant, s'avaluen els aspectes legals, fiscals, mercantils, crediticis, etc. i la tecnologia més adequada per fer-los possibles i segurs. Aquest procés es coordina entre diferents àrees o unitats, entre les quals destaca Desenvolupament i Innovació, Seguretat i Organització.

Amb vista a garantir la seguretat de les operacions que realitzen els clients a través de qualsevol dels canals disponibles, Caixa Sabadell aplica tots els avenços tècnics necessaris. En l'àmbit dels canals de servei a distància, principalment mitjançant la banca electrònica, Caixa Sabadell disposa d'una tecnologia que proporciona seguretat al sistema que garanteix la confidencialitat dels usuaris.

Les comunicacions realitzades pels usuaris de la banca electrònica a través del servei gratuït de connexió directa amb Caixa Sabadell (CODI) estan protegides mitjançant protocols de comunicació i xifratge d'última generació per evitar que la informació pugui ser interceptada per terceres persones.

Altres elements de seguretat del servei de banca electrònica són el bloqueig del PIN o de les signatures electròniques després de tres intents erronis i l'existència d'un import màxim diari d'operatòria que pot sol·licitar l'usuari en contractar el servei. A més a més, el CODI incorpora altres mesures de seguretat, com el teclat virtual i la targeta de coordenades, per incrementar la protecció del PIN d'accés i de la signatura, respectivament.

Verisign, autoritat certificadora d'àmbit internacional, garanteix amb el seu certificat la seguretat del servidor. A més de tota aquesta informació, al web de Caixa Sabadell s'ofereixen una sèrie de consells i recomanacions de seguretat per als usuaris d'aquest canal.

Per poder continuar millorant i innovant, Caixa Sabadell realitza valoracions periòdiques dels seus procediments. Així, durant l'elaboració d'aquest informe s'estan estudiant els programes de revisió operativa i verificació de procediments. El Centre d'Atenció a l'Usuari, dins la seva missió de millorar el servei, trasllada també els problemes o necessitats detectats en l'aplicació dels procediments previstos.



L'entitat, que compta amb el certificat ISO/IEC 27001, duu a terme auditories de seguretat i controls d'atacs de phishing i pharming. El web corporatiu compta amb el Segell de Qualitat d'Internet, atorgat pel compliment del codi de conducta d'IQUA, que es revisa periòdicament conforme a criteris de legalitat, identificació, accessibilitat i usabilitat.

Durant l'elaboració d'aquest informe, Caixa Sabadell està concloent, en col·laboració amb una empresa consultora externa especialitzada, la realització d'un complet Pla de Continuitat del Negoci per afrontar situacions de desastre i un detallat esquema de polítiques, normatives i procediments relacionat amb la seguretat en general i amb la seguretat informàtica en particular.

5.4 Comunicació publicitària

En l'àmbit de la publicitat, Caixa Sabadell s'ha fixat com a objectiu prioritari comunicar-se eficientment i sota l'estricta compliment de la legalitat vigent. Les persones que componen Publicitat i Imatge compten amb formació sobre els procediments i pautes de comunicació de l'entitat i les comparteixen amb els seus proveïdors.

Les comunicacions publicitàries de Caixa Sabadell, a causa del caràcter d'entitat financera, estan subjectes a la normativa dels organismes reguladors, que al seu torn remeten o es basen en la Llei general de publicitat. L'objectiu del conjunt d'aquestes normatives és la salvaguarda de la transparència als missatges publicitaris per tal que els clients i no-clients no caiguin en l'error i interpretin correctament l'oferta.

En aquest sentit, Caixa Sabadell presenta a la Generalitat de Catalunya, per a la seva aprovació, totes les comunicacions publicitàries amb caràcter previ a la publicació.



Pel que fa als idiomes utilitzats i amb l'ànim de personalitzar-los a la llengua habitual de cada client en particular, totes les comunicacions es realitzen en català i castellà per separat, atenent a la Llei de política lingüística aprovada per la Generalitat de Catalunya.

Quan les comunicacions van dirigides a clients i no-clients específics (utilitzant dades personals), totes les bases de dades emprades, així com els proveïdors externs que participen en el procés de comunicació, s'atenen de forma exhaustiva a la Llei de protecció de dades (LOPD) i a la Llei de la societat de la informació (LSSI) que salvaguarden l'ús il·legal de dades de caràcter personal.

Finalment, Caixa Sabadell també segueix els requisits que estableix la Llei de publicitat dinàmica de la Generalitat de Catalunya, que ordena la publicitat en espais públics.

Les oficines són un punt molt rellevant de transmissió publicitària, motiu pel qual estan estandarditzats els mecanismes d'exposició, actualització i control de cartells, fullets o altres materials.

Amb la finalitat de millorar aquests sistemes de comunicació publicitària, l'entitat confecciona una normativa interna que intentarà recollir el procés d'actuació coordinada de les diferents unitats que participen en els processos publicitaris.



5.5 Privacitat i confidencialitat

La privacitat del client està íntimament relacionada amb el compliment de la Llei de protecció de dades de caràcter personal (LOPDGP). Caixa Sabadell segueix els requisits d'aquesta norma en tots els processos relacionats amb la informació de clients. Amb aquesta finalitat, a més de seguir la legislació i realitzar auditories periòdiques, compta amb un decàleg de normes sobre aquesta matèria a disposició de la xarxa d'oficines i dels empleats en general.

Cal destacar que les comunicacions comercials, quan van dirigides a clients o no-clients específics, estan subjectes a la llei anteriorment citada així com a la Llei de serveis de la societat de la informació (LSSI). Per tant, totes les bases de dades tant de clients com de no-clients compleixen les especificacions legals.

En tots els casos, i amb la intenció de protegir les dades personals dels destinataris específics de les comunicacions, tots els proveïdors externs que participen en el procés de comunicació signen un contracte pel qual es comprometen a mantenir la confidencialitat de les dades i complir-ne l'ús legal.

En conseqüència de les mesures preses, que al seu torn afecten a tot el Grup, en l'exercici 2006 no s'han produït incompliments significatius.



5.6 Opinió dels clients

5.6.1 Percepció del servei

L'entitat realitza anualment un estudi de satisfacció dels clients respecte als diferents atributs del servei. La finalitat és conèixer els punts forts que s'han de potenciar i els aspectes que s'han de millorar.

L'estudi, realitzat mitjançant una enquesta telefònica a una mostra significativa de clients particulars que fan els tràmits a través de la xarxa d'oficines, analitza un total de 16 aspectes relatius tant a les oficines, com a punt directe d'atenció al client, com a l'entitat com a institució de serveis financers.

	2005	2006
Satisfacció dels clients amb la seva oficina	8,59	8,54
Satisfacció dels clients amb l'entitat	8,19	8,34

Resultat mitjà en una escala de valoració 1-10.

Entre els atributs analitzats, cal destacar-ne alguns com l'interès per reduir els temps d'espera, la rapidesa d'actuació, el tracte rebut per part del personal, la professionalitat per a l'assessorament i la realització d'operacions, la privacitat i la discreció, etc.

5.6.2 Servei d'Atenció al Client

En matèria d'Atenció al Client, el Sistema Financer Espanyol està regulat per l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de març, sobre el Departament i Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, on s'estableix l'obligació que cada entitat aprovi un Reglament per a la defensa del client, que reguli l'activitat del Departament o Servei d'Atenció al Client i, quan s'escaigui, el Defensor del Client, així com les relacions entre ells.

Per tant, Caixa Sabadell posa a disposició dels clients:

- El **Servei d'Atenció al Client**, per atendre de manera individual i confidencial totes les persones que vulguin fer-los arribar les queixes, reclamacions, opinions i suggeriments.
- El **Reglament de defensa del client**, que neix amb la voluntat de millorar les relacions dels clients amb l'entitat i intenta preservar-ne la confiança oferint-los un nivell de protecció adequat que solucioni les queixes i reclamacions de la manera més satisfactòria possible.
- El **Defensor del Client**, en el marc de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, per sotmetre al seu coneixement i decisió les reclamacions que consideri adients.

Tota aquesta informació i els mecanismes per exercir aquest dret es troben disponibles a les oficines i a www.caixasabadell.es.



Caixa Sabadell imparteix als empleats de nova incorporació un curs presencial específic relacionat amb l'atenció al client. Així mateix, s'imparteixen altres programes de formació que tracten amb més profunditat els diferents aspectes relacionats amb l'atenció al client, incloent-hi l'atenció de queixes i reclamacions.

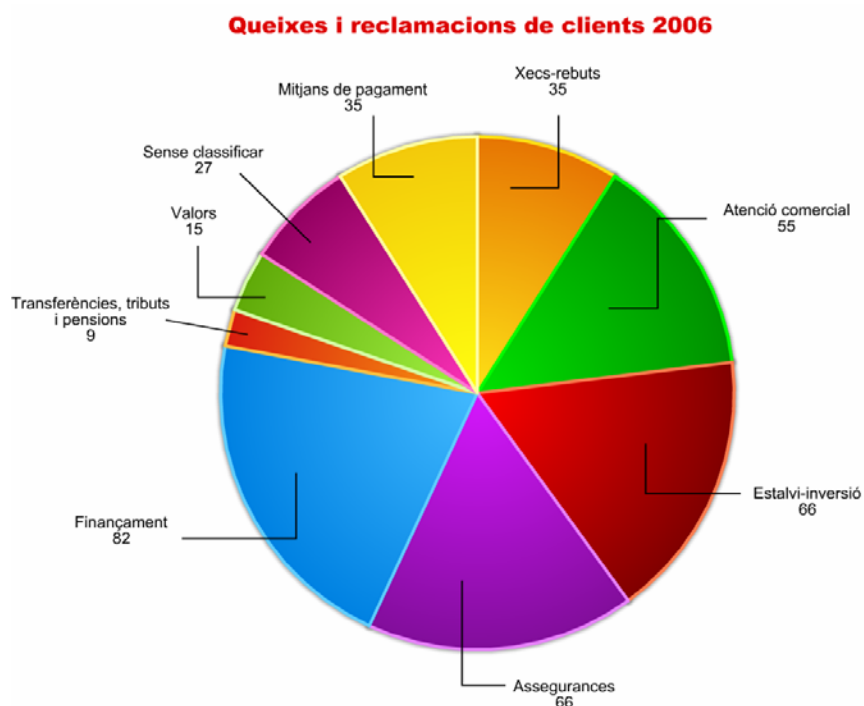
Per tal d'identificar millores en el servei ofert als clients, trimestralment es realitza i analitza un informe de queixes i reclamacions dirigit a tots els empleats de l'organització; es pot consultar directament des de la intranet corporativa i s'hi reflecteixen els assumptes tractats i els criteris emprats per respondre a les discrepàncies dels clients. Així mateix, es recull un resum dels casos més significatius. Anualment, es presenta al Consell d'Administració, important òrgan de govern de l'entitat on hi ha representats els seus grups d'interès, una memòria amb les recomanacions que s'haurien d'aplicar per millorar el servei al client.

5.6.3 Resultats del Servei d'Atenció al Client

Caixa Sabadell ha rebut un total de 390 queixes i reclamacions al llarg del 2006, entre els seus 621.790 clients.

	2005		2006	
	Núm.	%	Núm.	%
Queixes	170	48	191	49
Reclamacions	155	44	196	50
Peticions	26	7	0	0
No admeses a tràmit	5	1	3	1
Total	356	100	390	100

Del total de queixes i reclamacions rebudes per l'entitat, en la seva majoria a través de carta o correu electrònic, 171 han estat resoltes a favor de Caixa Sabadell, 209 a favor del client i 3 no s'han admès a tràmit. La distribució per producte o servei presenta els resultats següents:



Entre els motius de queixa o reclamació més comuns es troben les disconformitats amb el servei ex post que inclou errors, la manca de diligència, les demores i desatencions que es produeixen amb relació a productes ja contractats. A continuació, vénen altres motius diversos com l'actuació unilateral de l'entitat i la denegació de sol·licituds. I, en tercer lloc, trobem les discrepàncies pel cobrament de comissions i altres despeses repercutides.



6. Equip humà



6. Equip humà

- 45** 6.1 Entitat i equip humà
 - 6.1.1 Estabilitat . 45
 - 6.1.2 Creació d'ocupació i rotació . 46
 - 6.1.3 Beneficis socials per als empleats . 47
- 48** 6.2 Diàleg social
- 49** 6.3 Desenvolupament professional
- 50** 6.4 Igualtat d'oportunitats
 - 6.4.1 No-discriminació . 50
 - 6.4.2 Diversitat als òrgans de govern . 50
 - 6.4.3 Diversitat d'empleats . 51
 - 6.4.4 Relació entre salaris base segons el sexe . 54
- 55** 6.5 Salut i seguretat

6.1 Entitat i equip humà

6.1.1 Estabilitat

L'equip humà és la base per al desenvolupament de l'activitat financera i social de l'entitat. Aquesta afirmació queda reflectida a l'aposta pel compliment estricte de la legislació laboral i el desenvolupament d'una política d'ocupació estable a través de la contractació indefinida.

En conseqüència, la contractació temporal s'utilitza només en casos molt concrets, com ara els reforços d'estiu o la cobertura de baixes temporals, ja que en aquestes circumstàncies es fa difícil un altre tipus de contractació.

Empleats per tipus de contractació	2005	2006
Indefinida	1.465	1.600
a temps complet	1.459	1.597
a temps parcial	6	3
Temporal	65	48
Total d'empleats de l'entitat	1.530	1.648
Empleats per ETT	3	3

Empleats a 31 de desembre.

Tot i que existeix una política de cobertura de llocs a partir de promocions internes per a determinats perfils especialitzats i en l'obertura de noves oficines, es fan processos de selecció en què, de tant en tant, en la primera fase es compta amb professionals externs que donen suport a la cerca de perfils generalment amb titulació universitària sense fer cap tipus de discriminació per motiu de sexe, edat, origen, etc. El salari d'entrada mostra una relació favorable respecte al salari mínim interprofessional.

Ràtio de retribució inicial	2005	2006
Salari inicial estàndard / Salari mínim interprofessional (%)	194%	187%

El salari mínim interprofessional està marcat per llei.

Els llocs d'alta direcció, corresponents al Comitè de Direcció, es cobreixen per promoció interna, però no existeix una política concreta de contractació relacionada amb la procedència geogràfica.

Després de la incorporació dels nous candidats, s'inicia el procés d'acollida a través del període de formació vestibular que entre altres objectius està molt orientat a la transmissió de la cultura de l'entitat.



En última instància, segons la distribució geogràfica, el desglossament d'empleats de Caixa Sabadell per província és el següent:

Distribució geogràfica d'empleats	2005	2006
Barcelona	1.363	1.468
Girona	63	67
Lleida	52	54
Tarragona	52	59

Dades del 31 de desembre.

6.1.2 Creació d'ocupació i rotació

Caixa Sabadell compta amb l'objectiu estratègic de creixement en nombre d'oficines i expansió fora de la seva zona tradicional d'actuació. En el darrer exercici el nombre d'empleats s'ha incrementat en 118. L'entitat, al seu torn, cobreix les baixes per malaltia o per maternitat amb contractes temporals, així com també realitza aquest tipus de contractació a l'estiu, època de vacances en què s'ha de mantenir la capacitat d'atenció i serveis als clients a la xarxa comercial. Com a resultat d'aquesta política, es donen unes dades de rotació en què les baixes voluntàries o les prejubilacions són molt baixes.

	2005	2006
Empleats que han deixat l'entitat	35	51
Percentatge de rotació externa (<i>baixes d'empleats respecte a empleats el 31 de desembre de l'any anterior</i>)	2,58%	3,51%

S'han considerat tot tipus de baixes, jubilacions i defuncions a excepció de les derivades de contractes temporals de cobertura de baixes per malaltia, maternitat i estiu.

Aquestes dades desglossades per edat i sexe, han suposat els següents resultats:

Desglossament per edat	2005	2006
Menors de 30 anys	54,29%	52,94%
Entre 30 i 50 anys	17,14%	19,61%
Més grans de 50 anys	28,57%	27,45%

Desglossament per sexe	2005	2006
Dones	40%	31,37%
Homes	60%	68,63%

Desglossament per zona	2005	2006
Barcelona	97,14%	96,08%
Girona	2,86%	1,96%
Lleida	0%	1,96%
Tarragona	0%	0%

6.1.3 Beneficis socials per als empleats

L'aposta esmentada anteriorment per l'estabilitat a la feina s'acompanya també per una sèrie de beneficis socials, tant relatius al conveni col·lectiu del sector de les caixes d'estalvis com assolits mitjançant pactes amb els representants dels empleats.

Els principals beneficis socials derivats del conveni col·lectiu per a tots els empleats de la plantilla són ajuts per a la llar d'infants, ajuts de formació per als empleats i els seus fills, complements de prestacions i pensions socials, així com assegurances de vida. Per als empleats amb contracte indefinit, el conveni col·lectiu preveu préstecs fonamentalment encaminats al finançament de l'habitatge.

Mitjançant pactes amb els representants dels treballadors s'obtenen millores per a tots els empleats dels beneficis socials anteriorment esmentats que estan relacionats principalment amb ajudes d'estudis, acumulació del permís de lactància, condicions preferents en la concessió de crèdits hipotecaris o la no-aplicació de comissions a determinades operacions. En el cas dels empleats amb contracte indefinit, a través dels pactes esmentats, s'han anat acordant condicions preferents en préstecs per a l'adquisició d'un segon o tercer habitatge.

Per altra banda, l'entitat facilita una altra sèrie de beneficis socials per a tots els empleats, com ara:

- Ajuts per naixement o matrimoni.
- Ajuts per a la formació de fills amb minusvalidesa.
- Descomptes per al peatge de determinades autopistes.
- Ajuts per a la connexió a internet des del domicili.
- Assegurança de vida col·lectiva.
- Servei d'orientació diagnòstica.
- Pla de pensions complementari.
- Altres facilitats per a determinats productes o serveis financers per a empleats amb contracte indefinit.

En concret, quant als sistemes de prestacions i pensions complementàries a la Seguretat Social, l'entitat té definits diferents mecanismes de cobertura a través del pla de pensions acordat amb els representants dels treballadors.

- Prestació definida per a la jubilació dels empleats contractats amb anterioritat al 29 de maig de 1986. Aquest tipus de prestació comporta l'aportació per part de l'entitat d'un percentatge individual del salari pensionable, que es calcula de manera que queden garantides les cobertures previstes.
- Aportació definida per a la jubilació per a aquells empleats contractats a partir del 29 de maig de 1986. Suposa la realització d'aportacions anuals per part de l'entitat per a cada partícip, que s'incrementen de manera anual entre l'any 2006, 800 euros, i el 2012, 1.500 euros.
- Prestacions definides per defunció o invalidesa, assegurades mitjançant una pòlissa. La cobertura és de cinc anualitats de salari pensionable.

La cobertura d'aquest pla de pensions per a l'exercici 2006 es valora en 11,8 milions d'euros.

6.2 Diàleg social

Caixa Sabadell pretén mantenir en tot moment unes relacions cordials amb els treballadors, marcades per la transparència i l'esperit d'assolir acords relacionats amb les diferents expectatives dels empleats, que donen lloc en termes generals a millores en els beneficis socials, negociacions relacionades amb jubilacions parcials, etc., entre altres aspectes i sempre dins del marc legal vigent.

Les relacions empresa-empleats estan molt vinculades a l'adhesió de l'entitat al Conveni Col·lectiu de les Caixes d'Estalvis, l'últim dels quals correspon al període 2003-2006 i representa el conjunt dels empleats de l'entitat. El passat mes de novembre de 2006 es van celebrar les últimes eleccions sindicals que van donar lloc a la renovació dels representants dels treballadors i als corresponents cinc comitès d'empresa. En aquest exercici 2007, s'actualitzarà altre cop el conveni col·lectiu sectorial.

La intranet corporativa recull les notes de les organitzacions sindicals com una forma més de donar resposta a la transparència en tot el que es relaciona amb el diàleg social. Al seu torn, l'entitat informa dels temes de més rellevància a través de la intranet i altres canals de comunicació.





6.3 Desenvolupament professional

Caixa Sabadell, tant des d'un punt de vista de desenvolupament professional com de millora contínua dels serveis que presta als seus clients i a la societat, duu a terme diverses activitats de formació.

Per donar suport al desenvolupament professional, la formació que facilita l'entitat té diferents tipus de contingut, segons el perfil i les motivacions dels empleats. Els principals continguts són els vinculats a:

- La cultura i l'ètica corporativa.
- La normativa legal vigent i la seva evolució constant.
- El desenvolupament d'habilitats i competències vinculades a la carrera professional individual.
- L'activitat comercial i en especial d'assessorament a clients per a les persones que realitzen la seva funció des de la xarxa d'oficines.

L'entitat compta amb un protocol de valoració del desenvolupament de tots els empleats que n'avalua el comportament, molt lligat als valors corporatius, i la consecució d'objectius. Aquesta valoració permet adequar posteriorment les activitats que es realitzen en pro del desenvolupament professional de cada empleat.

El 2006 s'ha iniciat un programa de formació per a la millora del rendiment de determinats empleats que mostren nivells mitjans o baixos de desenvolupament en l'esmentada valoració anual.

Un altre programa que cal destacar, ja consolidat, és el de Direcció de persones que s'imparteix als directors d'oficina, així com el programa de preparació de futurs directius i apoderats d'oficina, que permet obtenir un títol de postgrau de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Grup/nivell	Mitjana d'hores de formació
	2006
Personal directiu	37,5
Personal no directiu	39,6
Personal incorporat el 2006	96,8
Total	44,0

Caixa Sabadell té un web per a empleats anomenat Virtàgora, que els permet accedir a la formació, a la comunicació interna i al coneixement compartit.



6.4 Igualtat d'oportunitats

6.4.1 No-discriminació

L'entitat, quant a la selecció, promoció, formació, retribució, beneficis socials, etc. practica una política d'igualtat en termes de sexe, origen, edat, etc., ja que l'objectiu que es persegueix és l'adequació dels perfils professionals a l'activitat que cada persona ha de dur a terme, sense que cap tipus de discriminació hi interfereixi.

6.4.2 Diversitat als òrgans de govern

A les taules exposades a continuació, es mostra la composició dels òrgans de govern segons l'edat i el sexe dels integrants.

Òrgans de govern	< 30 anys		30 - 50 anys		> 50 anys	
Distribució per edat	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Assemblea General	3,9%	3,9%	46,1%	46,1%	50,0%	50,0%
Consell d'Administració	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%	70,0%	70,0%
Comissió de Control	0,0%	0,0%	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%

Òrgans de govern	2005		2006	
Distribució per sexe	Homes	Dones	Homes	Dones
Assemblea General	74,5%	25,5%	74,5%	25,5%
Consell d'Administració	90,0%	10,0%	90,0%	10,0%
Comissió de Control	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%

6.4.3 Diversitat d'empleats

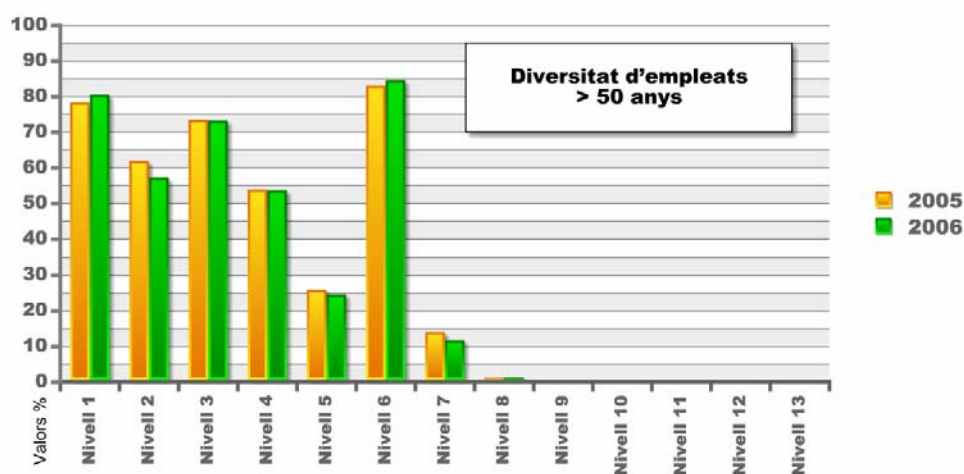
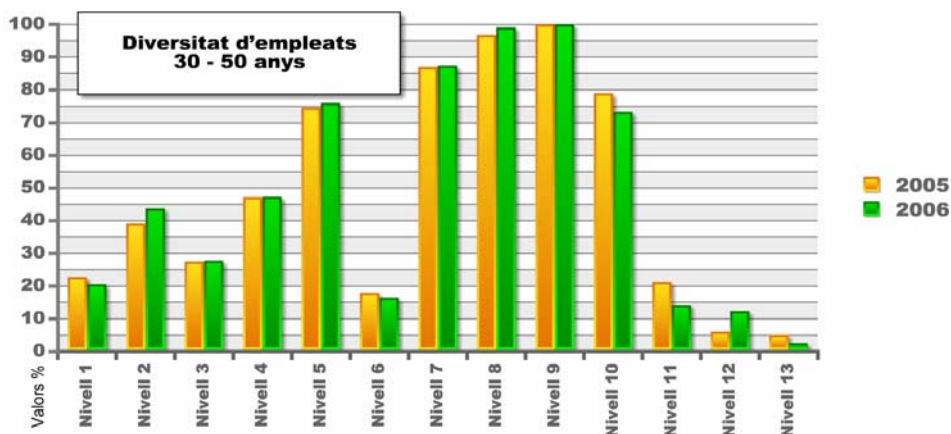
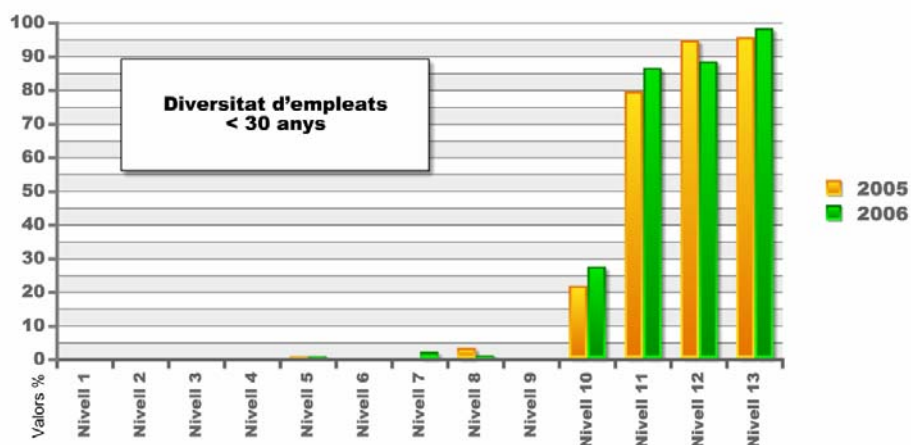
En tancar l'exercici 2006, l'edat mitjana de l'equip humà correspon a 38 anys i l'antiguitat mitjana és de 14 anys.

Grup/nivell	< 30 anys		30 - 50 anys		> 50 anys	
Grup I	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Nivell 1	0,0%	0,0%	22,2%	20,0%	77,8%	80,0%
Nivell 2	0,0%	0,0%	38,6%	43,2%	61,4%	56,8%
Nivell 3	0,0%	0,0%	27,0%	27,3%	73,0%	72,7%
Nivell 4	0,0%	0,0%	46,7%	46,8%	53,3%	53,2%
Nivell 5	0,5%	0,5%	74,1%	75,5%	25,4%	24,1%
Nivell 6	0,0%	0,0%	17,4%	15,9%	82,6%	84,1%
Nivell 7	0,0%	1,9%	86,5%	86,9%	13,5%	11,2%
Nivell 8	3,1%	0,7%	96,3%	98,6%	0,6%	0,7%
Nivell 9	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivell 10	21,5%	27,2%	78,5%	72,8%	0,0%	0,0%
Nivell 11	79,3%	86,3%	20,7%	13,7%	0,0%	0,0%
Nivell 12	94,5%	88,2%	5,5%	11,8%	0,0%	0,0%
Nivell 13	95,4%	98,0%	4,6%	2,0%	0,0%	0,0%

Grup II	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Nivell 2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

Els nivells, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector 2003-2006, s'expressen de major a menor responsabilitat funcional. Els percentatges es corresponen amb el nombre d'empleats de cada segment d'edat respecte al total d'empleats de cada nivell.

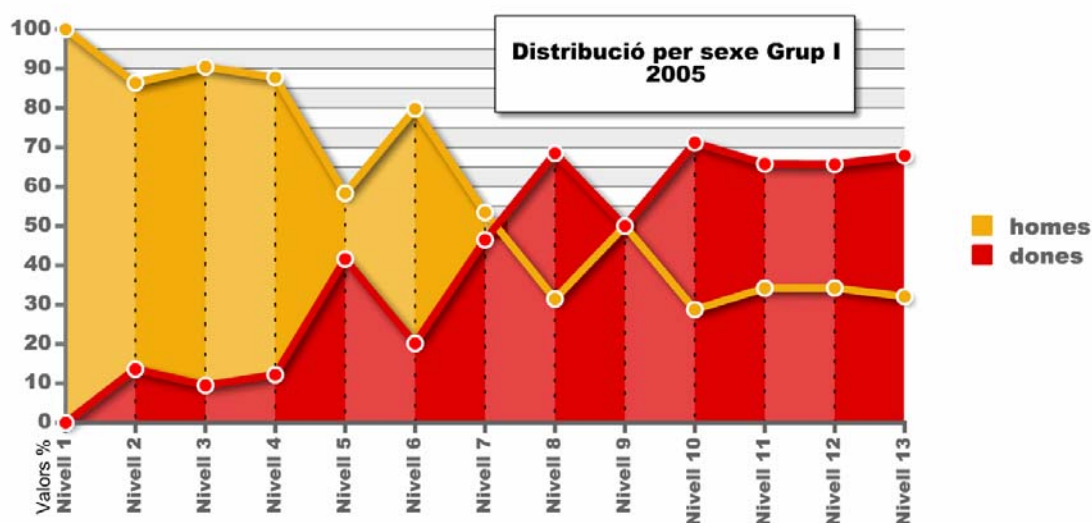
L'any 2006, un 29% dels empleats presentava una edat inferior a 30 anys; el 47% tenia una edat compresa entre el 30 i els 50 anys i la resta, el 24%, superava els 50 anys. Aquests percentatges són molt similars als de l'exercici anterior.

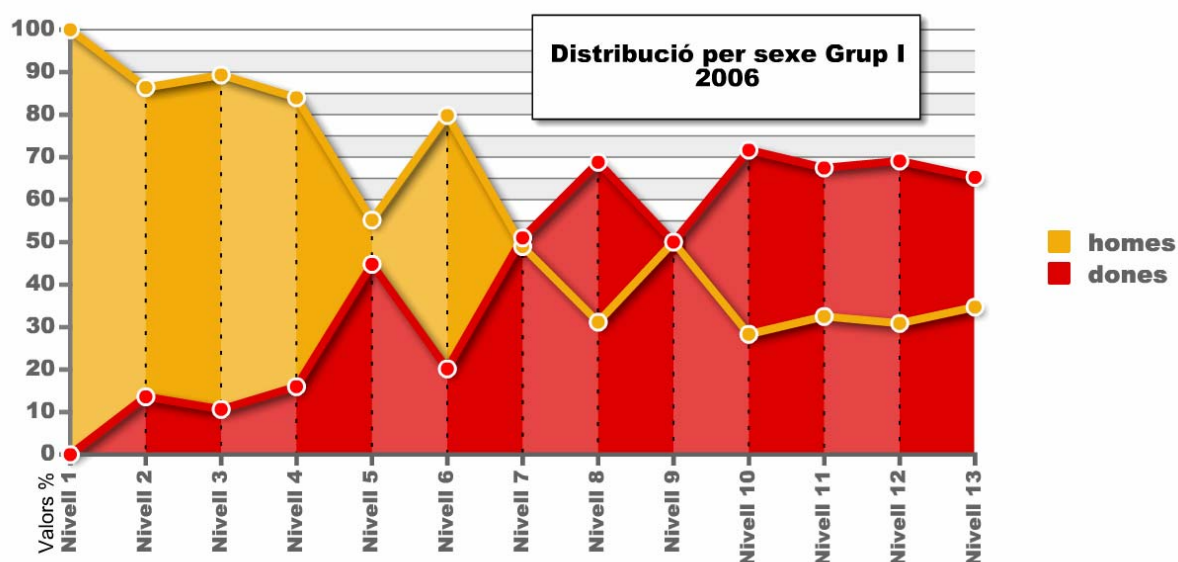


Quant a la distribució per sexe, el nombre de persones es distribuïa de manera equitativa (50%), mentre que l'any 2005, el 58% de la plantilla eren homes i el 42% restant, dones.

Grup/nivell	2005		2006	
Grup I	Homes	Dones	Homes	Dones
Nivell 1	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivell 2	86,4%	13,6%	86,4%	13,6%
Nivell 3	90,5%	9,5%	89,4%	10,6%
Nivell 4	87,8%	12,2%	84,0%	16,0%
Nivell 5	58,4%	41,6%	55,2%	44,8%
Nivell 6	79,8%	20,2%	79,8%	20,2%
Nivell 7	53,5%	46,5%	49,0%	51,0%
Nivell 8	31,5%	68,5%	31,2%	68,8%
Nivell 9	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Nivell 10	28,8%	71,2%	28,3%	71,7%
Nivell 11	34,2%	65,8%	32,5%	67,5%
Nivell 12	34,3%	65,7%	30,9%	69,1%
Nivell 13	32,1%	67,9%	34,7%	65,3%
Grup II	Homes	Dones	Homes	Dones
Nivell 2	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Els nivells, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector 2003-2006, s'expressen de major a menor responsabilitat funcional. Els percentatges es corresponen amb el nombre d'empleats de cada segment d'edat respecte al total d'empleats de cada nivell.





Quant a les persones amb algun tipus de discapacitat, el 2005 eren set empleats i el 2006, vuit, que es distribueixen en diferents nivells del Grup I. Al seu torn, l'entitat compleix la quota de reserva del 2% a favor de treballadors que recull la llei, a través d'aportacions econòmiques a fundacions o associacions vinculades amb la integració discapacitats laboral de persones amb aquesta característica.

6.4.4 Relació entre salaris base segons el sexe

El conveni col·lectiu regula el salari base per a cada grup i nivell professional, sense discriminar per cap motiu relacionat amb el sexe, l'origen, l'edat, etc. En conseqüència, la ràtio del salari base entre homes i dones és d'1.

De la mateixa manera, regula altres tipus de remuneracions relatives a l'antiguitat, els beneficis socials, etc. establertes de manera objectiva i consensuada.

6.5 Salut i seguretat

Caixa Sabadell compleix la normativa de seguretat privada vigent pel que fa a mesures de protecció física a les instal·lacions per preservar i garantir la seguretat dels clients i els empleats.

Al seu torn, en compliment de la legislació i estretament compromesa en matèria de prevenció de riscos laborals, ha implantat un decàleg sobre la política en aquesta matèria, que és extensible al conjunt de l'entitat.

El Comitè de Seguretat i Salut, responsable d'aquesta matèria, està format per representants dels comitès d'empresa i la direcció de l'entitat a parts iguals. En aquest comitè es debaten totes les qüestions que afecten la salut i la seguretat dels empleats de tots els centres de treball, es proposen mesures encaminades a la reducció dels riscos laborals i es defineixen plans anuals d'acció en aquesta matèria.

Amb vista a supervisar i implantar correctament el sistema de gestió de riscos laborals, es duen a terme auditories i activitats formatives per a la totalitat dels empleats, seguint la legislació vigent.

D'aquesta manera, en l'àmbit de la vigilància de la salut existeix un protocol d'actuació, aprovat per aquest Comitè, que defensa el procés de revisió mèdica anual de la plantilla. Periòdicament es presenten dades generals d'aquest procés i es defineixen accions preventives concretes en cas que s'apreciïn necessitats de millora rellevants en matèria de salut.

Tots els empleats de l'entitat compten amb un servei sanitari d'orientació diagnòstica que garanteix les visites mèdiques sol·licitades a través de l'equip mèdic de Caixa Sabadell i les proves necessàries per a la diagnòsi i el tractament.

En l'àmbit preventiu, Caixa Sabadell ha aprovat una llista de comprovació de compliment obligat abans d'obrir qualsevol centre de treball. El departament de Logística, que forma part del Comitè de Salut i Seguretat, és l'encarregat de coordinar la revisió i el compliment d'aquests requisits.

Quant a les xifres més rellevants sobre salut i seguretat, els resultats mostren les dades següents:

	2005	2006
Taxa d'accidents del personal propi	0,090%	0,018%
Taxa d'accidents del personal subcontractat/extern responsabilitat de l'organització	0%	0%
Taxa d'absentisme	0,090%	0,018%
<i>Taxa d'accidents: percentatge de dies perduts per accident respecte al total de dies treballats per la plantilla, en base a 365 dies.</i>		
<i>Taxa d'absentisme: percentatge de dies perduts per accident i malaltia professional respecte al total de dies treballats per la plantilla, en base a 365 dies.</i>		

La taxa d'absentisme coincideix amb la taxa d'accidents, ja que s'han produït baixes per malaltia professional. No s'han produït accidents amb víctimes mortals.



7. Societat

7. Societat

- 58** 7.1 Obra Social
 - 7.1.1 Inversió en l'Obra Social . 58
 - 7.1.2 Actuacions a l'àrea d'Assistència i Social . 59
 - 7.1.3 Actuacions Culturals . 60
 - 7.1.4 Actuacions de Formació i Recerca . 61
 - 7.1.5 Actuacions Mediambientals . 61
- 62** 7.2 Drets humans
 - 7.2.1 Inversió responsable . 62
 - 7.2.2 Cadena de subministrament . 62
- 63** 7.3 Vigilància i control de conductes no responsables
 - 7.3.1 Prevenció . 63
 - 7.3.2 Control . 64
- 65** 7.4 Altres aspectes socioeconòmics
 - 7.4.1 Impacte econòmic directe . 65
 - 7.4.2 Respecte de la legislació . 65
 - 7.4.3 Relació amb l'Administració pública . 66

7.1 Obra Social

7.1.1 Inversió en l'Obra Social

El 2006, Caixa Sabadell va dotar amb 9,7 milions la seva Obra Social, que és el màxim exponent de l'orientació social de l'activitat de l'entitat.

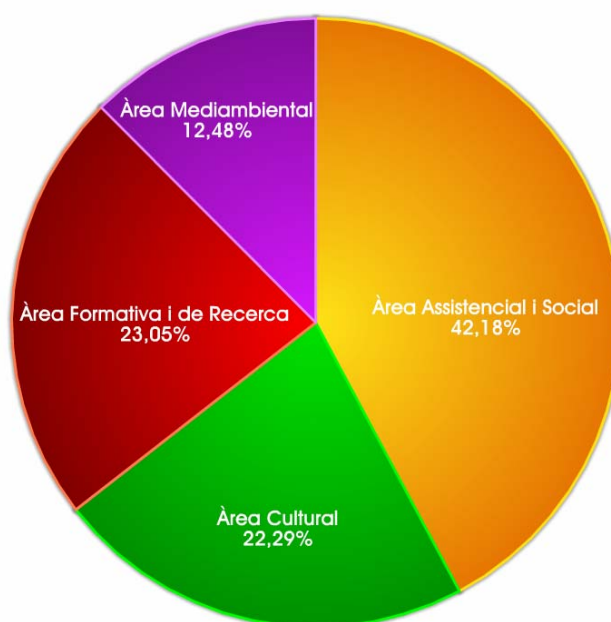
L'Obra Social dotada de recursos per part de l'entitat inverteix en diferents àrees d'interès comú per a la societat. El 2006 aquesta dotació ha suposat el 23,4% del benefici després d'impostos de Caixa Sabadell.

Recursos invertits en l'Obra Social	2005	2006
Assistència i altres qüestions socials	3.454.435	3.603.390
Cultura	2.187.694	1.904.460
Formació i recerca	1.647.975	1.969.053
Medi ambient	995.894	1.065.743
Total	8.285.998	8.542.647 *

* La diferència entre la dotació el 2006 de 9,7 milions d'euros i els recursos invertits el 2006 de 8,5 milions d'euros s'aplicarà l'any 2007.

En els últims exercicis està adquirint gran importància l'Àrea Assistencial i Social vinculada principalment a projectes per a persones grans i la integració dels immigrants.

Repartiment de recursos invertits per destinació



7.1.2 Actuacions a l'Àrea Assistencial i Social

Els principals eixos de les actuacions de Caixa Sabadell en aquest àmbit són les persones grans, els immigrants, els discapacitats físics i psíquics i la solidaritat internacional.

- *Persones grans*

L'Obra Social col·labora amb iniciatives que des de la societat civil vetllen per la qualitat de vida de les persones grans. Les prioritats s'estableixen al voltant de tres programes que resumeixen les inquietuds de l'entitat respecte a aquest col·lectiu:

- *Presents a la societat:* promou la participació activa de les persones grans dins la societat i fomenta les relacions intergeneracionals.
- *Envellir a casa:* afavoreix l'autonomia de les persones grans a casa seva, gràcies al voluntariat que els ajuda a resoldre els aspectes pràctics.
- *Foment de l'autonomia i prevenció de la dependència:* promou les iniciatives que tenen la finalitat d'acompanyar i fomentar projectes dirigits a desenvolupar accions que permetin prevenir les situacions de dependència, al mateix temps que fomentar els processos d'autonomia personal.



També en aquest camp es dona suport a les entitats que treballen en projectes per a les persones grans mitjançant els Premis Gent Gran Caixa Sabadell. També es realitzen activitats com els cursos emmarcats en el cicle Salut i Qualitat de Vida en col·laboració amb els ajuntaments.

- *Immigrants*

En un sector tan ampli i divers com el dels immigrants, l'Obra Social dona suport a projectes d'integració dels més joves a través d'associacions que treballen amb ells.

- *Persones amb discapacitats*

L'Obra Social treballa per la millora de la qualitat de vida d'aquelles persones que sofreixen algun tipus de limitació física o psíquica amb l'objectiu de facilitar-ne la integració social. Aquestes actuacions es concreten en activitats d'inserció sociolaboral i en millores en els equipaments dels centres.



- *Solidaritat internacional*

Des de fa diversos anys es posa a disposició de la societat civil un compte actiu amb l'objectiu de recaptar fons i destinar-los de manera solidària. Aquests fons s'han destinat a les víctimes de catàstrofes naturals o conflictes bèl·lics a través de campanyes de suport dels afectats pel tsunami del sud-est asiàtic, l'huracà Katrina o les inundacions de Guatemala.

Periòdicament es realitzen exposicions relacionades amb la solidaritat internacional que reben un gran nombre de visitants sensibilitzats.

- *Premis Caixa Sabadell*

Amb aquests premis l'Obra Social Caixa Sabadell dona suport a estudis, programes culturals i programes socials. El 2006 s'han atorgat 110 premis amb un total de 600.000 euros de dotacions.

Al seu torn, l'Obra Social Caixa Sabadell subvenciona els projectes i activitats d'altres entitats i associacions del teixit social en camps tan diversos com l'atenció als malalts, el suport a persones amb risc d'exclusió, llars d'infants, cooperació internacional, persones grans, discapacitats, millora d'equipaments i accessibilitat, etc.

7.1.3 Actuacions Culturals

El foment de la cultura inclou actuacions molt diverses que tenen repercussió popular i la implicació del teixit social. S'estén a àmbits com la literatura, les arts plàstiques, la música, el teatre, el cinema o el patrimoni arquitectònic. Les principals activitats es relacionen amb l'organització dels actes següents:

- Premi Sant Joan Caixa Sabadell de Literatura Catalana.
- Exposicions d'art tant en centres de Caixa Sabadell com itinerants.
- Concerts de música com el festival Caixa Sabadell Etnival a Girona o el patrocini de l'Orquestra Simfònica del Vallès.
- Teatre a la Fresca a l'amfiteatre del Jardí de Caixa Sabadell des de fa més d'una dècada.
- Visites als edificis modernistes propietat de Caixa Sabadell.

Cal destacar el suport al cinema català mitjançant el patrocini del Cicle de Cinema Català.

A més d'aquestes activitats desenvolupades per l'entitat i amb el propòsit de difondre la cultura, es promouen activitats en aquest camp mitjançant aportacions econòmiques a diverses entitats i associacions.

7.1.4 Actuacions de Formació i Recerca

En una societat com l'actual, molt lligada a la gestió del coneixement, Caixa Sabadell afavoreix la implantació de noves tecnologies, la formació i difusió de tot el què pugui millorar la qualitat de la vida dels ciutadans.

Aquestes actuacions es materialitzen en:

- L'organització de cursos i conferències encaminats a aprofundir en el camp de l'empresa i l'economia actual.
- El suport a l'Institut Persona, Empresa i Societat (IPES) creat conjuntament amb ESADE l'any 2000 amb l'objectiu d'impulsar una nova ètica empresarial que sigui més respectuosa amb els valors humans i amb el medi ambient.
- El finançament, en l'àmbit de la tecnologia aplicada a la salut, del projecte de Parc de la Salut, impulsat pel Parc Taulí i l'Ajuntament de Sabadell.
- L'organització de diferents cicles i cursos sobre diverses matèries formatives.
- L'organització de fòrums sobre diversos temes com la salut, l'alimentació i altres aspectes d'actualitat encaminats a millorar la qualitat de vida dels ciutadans.
- Col·laboració amb diverses universitats mitjançant beques, cursos d'estiu i premis a la recerca.

Com passa a les actuacions d'altres àrees, Caixa Sabadell, a més de les actuacions desenvolupades per l'entitat, dóna suport econòmic a entitats i associacions que aposten per la formació, les publicacions, l'organització de cursos, etc.

7.1.5 Actuacions Mediambientals

La sensibilització ambiental i sobre la sostenibilitat és la base de l'enfocament preventiu en relació amb el respecte als ecosistemes. Aquest tipus d'actuacions es presenten a l'apartat de Medi Ambient d'aquest Informe de Responsabilitat Social de Caixa Sabadell.





7.2 Drets humans

7.2.1 Inversió responsable

Caixa Sabadell, en funció del tipus d'inversió mobiliària que realitzi, incorpora de manera implícita o explícita criteris afins a la responsabilitat social. L'entitat deixa al marge del seu univers inversor sectors com l'armamentístic, tabaquer i de begudes alcohòliques, per la seva relació amb la violència o els perjudicis per a la salut.

Amb posterioritat a la realització d'inversions, els especialistes de les diferents unitats de l'entitat inicien la fase de seguiment periòdic en termes de rendibilitat i altres tipus d'activitats de les empreses corresponents. D'aquesta manera, en cas de detecció de conductes contràries als valors de l'entitat, se sotmet a consideració la desinversió en aquesta companyia o la reducció de la posició inversora. Amb coherència amb aquesta política d'actuació i amb relació al respecte dels drets humans per part de les empreses en què s'inverteix, el 2006 no s'han produït inversions en empreses que portin implícit aquest tipus de risc social i per a la reputació.

D'altra banda, Caixa Sabadell, com a entitat que comercialitza fons d'inversió, incorpora dins d'aquesta gamma de productes, el fons d'inversió AC Responsable 30, FI. Aquest fons, gestionat per Ahorro Corporación, inverteix en empreses incloses en l'Índex Mundial de Sostenibilitat Dow Jones i també ho pot fer en Deute Públic emès per Estats que hagin signat el Protocol de Kioto, tinguin lleis que impedeixin i penalitzin l'explotació de menors i promoguin la igualtat de les persones, sense que hi hagi discriminació per raó de sexe, raça o religió.

7.2.2 Cadena de subministrament

Caixa Sabadell treballa eminentment amb proveïdors nacionals i de les zones on es desenvolupa l'activitat, fet que comporta que el risc de tractar amb empreses que incompleixin la legislació en matèria de no-discriminació, explotació infantil, treball forçós, llibertat d'associació i diàleg social sigui mínim o poc significatiu.

De manera habitual, per a contractes de determinat import se sol·licita un mínim de dues propostes i, per a sectors com l'informàtic i compres de l'Obra Social, es tracta amb les empreses que proporcionen el servei, sense intermediaris ni subcontractes, fet que permet un seguiment millor de les pràctiques en general.

El gabinet jurídic contractat per Caixa Sabadell duu a terme un control dels principals proveïdors de l'entitat per garantir que compleixen estrictament la legislació vigent, tant en matèria legal com en matèria tributària, tot i que no inclou de manera explícita els anteriors aspectes relatius als drets humans.

Durant l'elaboració d'aquest informe, l'entitat està treballant per desenvolupar un document que descrigui la política i les normes d'actuació amb els proveïdors.

7.3 Vigilància i control de conductes no responsables

7.3.1 Prevenció

El codi de conducta de Caixa Sabadell, en concordança amb el seu compromís ètic, estableix per a tots els empleats de l'entitat l'obligació d'exercir les seves funcions, segons l'activitat financera pròpia de les entitats de crèdit, de conformitat amb les normatives legals vigents i d'acord amb la responsabilitat social, la transparència i el comportament ètic que caracteritzen l'actuació i la imatge de la caixa.

Caixa Sabadell, atenent a la seva naturalesa d'entitat financera, compta amb un Reglament Intern de Conducta en el Mercat de Valors i està subjecta a la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals, a més d'altra legislació sobre frau fiscal i finançament del terrorisme. En concordança, s'implanten mesures i procediments d'acord amb la legislació i les recomanacions del Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI), que són extensibles al Grup Caixa Sabadell.

L'òrgan intern encarregat de supervisar l'actuació de Caixa Sabadell i del Grup en aquesta matèria és el Comitè de Prevenció del Blanqueig de Capitals, que està compost per representants de l'entitat i de totes les empreses participades. Les seves funcions principals són dissenyar i coordinar les polítiques d'actuació dels subjectes obligats del Grup, proposar les normes internes d'actuació i controls que s'han d'aplicar, analitzar i decidir sobre la comunicació d'operacions susceptibles de constituir blanqueig de capitals i vetllar per tal que la formació dels empleats del Grup estigui permanentment actualitzada.

Caixa Sabadell instrueix la plantilla sobre les diferents tècniques i casuístiques possibles en termes de blanqueig de capitals amb exemples pràctics de casos reals amb la finalitat de detectar possibles operacions fins i tot abans de realitzar-les. Així doncs, es disposa d'una formació específica que inclou sessions presencials i un curs de formació a distància, de realització obligatòria per a tots els empleats.

Formació anual en prevenció de blanqueig de capitals	2005	2006
Empleats amb comandament (%)	4%	1%
Empleats sense comandament (%)	10%	9%
Conjunt d'empleats	14%	10%

Percentatges calculats considerant les persones que reben formació durant l'any respecte a la plantilla el 31 de desembre de cada exercici.

Entre els exercicis 2005 i 2006, 365 empleats han rebut formació sobre prevenció de blanqueig de capitals, el 22% de la plantilla.

L'ús de nous elements tecnològics també és present en la funció de prevenció amb la implantació d'una nova eina informàtica que serveix de suport per augmentar l'eficàcia en la detecció de possibles operatòries irregulars i la seva posterior gestió i anàlisi.



La funció de la Prevenció del Blanqueig de Capitals està supervisada pel Banc d'Espanya a través del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC). Una de les variables que el Servei Executiu utilitza per avaluar l'eficàcia dels sistemes de prevenció del blanqueig de capitals és la qualitat de les comunicacions d'operacions sospitoses que se li remeten. En aquest sentit, l'última valoració rebuda relativa a l'any 2005 és de 37 sobre 50, considerada com a bona.

Així mateix, amb caràcter anual es fa un examen per part d'un expert extern, que valora els procediments i proposa millores si s'escau.

7.3.2 Control

La unitat d'Auditoria interna de Caixa Sabadell utilitza diferents controls per comprovar el compliment per part d'unitats i persones de determinades normatives així com normes internes d'actuació i, en conseqüència, suposa una mesura de seguiment i identificació de conductes fraudulentament, conflictes d'interès, extorsió, blanqueig de capitals, etc. Aquests controls es duen a terme a través d'auditories internes de tipus presencial i a distància, segons criteris de risc i cobertura d'unitats, entre altres, i seguint el pla anual d'auditoria.

Auditories internes	2005	2006
Nombre d'oficines i unitats auditades	159	139
Percentatge d'oficines i unitats auditades	35,6%	31,1%

Les dades inclouen auditories presencials i visites de relleu a oficines motivades per canvis de director.

La major part de les auditories corresponen a oficines de la xarxa comercial atès que, a cada un dels exercicis indicats, s'han auditat dues unitats de serveis centrals.

Com a resultat d'aquestes auditories s'han identificat una sèrie d'incidències que només en un cas han donat lloc a comiat, mentre que per a la resta s'han establert les mesures disciplinàries oportunes segons les normatives vigents. En general, una mica més de la meitat d'aquests incidents es refereixen a la gestió d'operacions de finançament a oficines concretes i conflictes d'interès. En altres casos, s'han detectat i corregit comportaments relatius a la manca de confidencialitat dels empleats.

Incidències	2005	2006
Núm. d'incidentes amb mesures disciplinàries	7	5
Núm. d'incidentes amb socis de negoci que provoquen discontinuïtat de la relació	0	0
Casos legals ocorreguts en aquesta matèria	1	0

7.4 Altres aspectes socioeconòmics

7.4.1 Impacte econòmic directe

L'entitat, en l'exercici de la seva activitat, distribueix valor econòmic a la societat en termes de pagaments per serveis i adquisicions a tercers, remuneració als empleats, impostos i dotació a la seva obra social.

Valor econòmic generat i distribuït	2005	2006
Valor econòmic generat directe	322	411
Valor econòmic distribuït	290	403
Valor econòmic retingut	32	38

Dades expressades en milions d'euros

7.4.2 Respecte de la legislació

Caixa Sabadell adopta procediments que prenen com a punt de partida les disposicions legals vigents als diferents àmbits de l'exercici de la seva activitat financera i social: legislació sobre competència, laboral, seguretat privada, mercat de valors, disciplina i intervenció, prevenció del blanqueig de capitals, servei d'atenció al client, ambiental, etc. Com a resultat d'aquests procediments i actuació, l'entitat no ha estat sancionada per cap tipus d'incompliment de les regulacions vigents.

Al seu torn, com que Caixa Sabadell realitza la seva activitat financera i social en un entorn altament legislat en tots els àmbits, l'entitat no considera que existeixin riscos significatius d'incompliment dels drets humans, laborals i d'altre tipus en la seva relació amb tercers. En aquest sentit, el 2006 no s'han produït incidents amb membres dels diferents grups d'interès amb relació a aquests drets universals, proclamats per les Nacions Unides. Quant al personal de seguretat, cal destacar la subcontractació íntegra que es realitza d'aquest servei a empreses especialitzades que compleixen amb els requisits de formació que determina la llei.



7.4.3 Relació amb l'Administració pública

L'entitat compta amb representants de determinades administracions públiques en els seus òrgans de govern, que han de complir amb diversos requisits tal com s'ha comentat al capítol dedicat al Govern Corporatiu. Un d'aquests requisits és que no sigui personal al servei de l'Administració amb responsabilitats que es relacionin de forma directa amb l'activitat de les caixes d'estalvis ni amb càrrecs públics de designació política. D'aquesta manera, no es participa en el desenvolupament de polítiques públiques.

Cada exercici, Caixa Sabadell publica a l'Informe de Govern Corporatiu les operacions de crèdit a favor de grups polítics que tinguin representació a les corporacions locals i hagin participat en el procés electoral de la caixa d'estalvis. Els imports dels darrers dos exercicis són els següents:

	2005	2006
Import de crèdits a grups polítics amb representació als òrgans de govern	77	72
<i>Milers d'euros.</i>		



8. Medi ambient



8. Medi ambient

- 69** 8.1 Gestió ambiental
 - 8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental . 69
 - 8.1.2 Consum i gestió del paper . 69
 - 8.1.3 Consum d'energia . 70
 - 8.1.4 Consum d'aigua . 71
 - 8.1.5 Emissions atmosfèriques . 71

- 73** 8.2 Actuacions ambientals de l'Obra Social
 - 8.2.1 Espai Natura Caixa Sabadell . 73
 - 8.2.2 Altres actuacions mediambientals . 74

8.1 Gestió ambiental

8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental

Caixa Sabadell no té impactes ambientals directes significatius a causa de l'activitat de serveis que realitza. En conseqüència, enfoca la gestió ambiental des dels següents punts de vista:

- Complir amb la legislació vigent i tractar de minimitzar principalment els consums de paper i energia.
- Estudiar el compliment dels requisits legals des d'un punt de vista ambiental en els projectes de gran calat que es presenten a l'entitat per al seu finançament.
- Contribuir a la preservació del medi ambient i la sensibilització a través de l'Obra Social.
- Estudiar les iniciatives públiques que puguin influir en el suport de les entitats financeres en la lluita contra el canvi climàtic.

8.1.2 Consum i gestió del paper

Caixa Sabadell desenvolupa una política encaminada a minimitzar l'ús de paper com és la digitalització de determinats documents i l'ús progressiu de les comunicacions publicitàries o comercials virtuals.

Quant a la gestió posterior a l'ús, Caixa Sabadell entrega tots els residus que genera, incloent el paper com a residu més significatiu, al servei públic pertinent de recollida d'escombraries o gestores autoritzats. D'aquesta manera es recicla aproximadament un 64% del paper utilitzat, tal com es pot observar al quadre següent:

Paper	2005	2006
Consum de paper	141.000	158.000
Quantitat retirada	87.000	101.085

Dades expressades en kg

Amb referència al tòner de les fotocòpies, tant les oficines com les unitats dels serveis centrals tenen instruccions d'enviar les carcasses buides al magatzem, lloc des d'on s'entreguen per al reciclatge que, en l'exercici de 2006, va afectar un total de 2.700 carcasses.

Per últim, cal destacar que la política de reciclatge també afecta el mobiliari vell, les màquines d'oficina i de climatització obsoletes i la runa procedent d'obres i el manteniment de les instal·lacions, que es transporten i entreguen a un reciclador autoritzat per la Junta de Residus de la Generalitat de Catalunya o als punts de reciclatge establerts pels diferents ajuntaments.

Amb la finalitat de contribuir a incrementar la sensibilització sobre la importància del reciclatge, s'ha incorporat la frase *Quan llenci aquest paper, faci-ho en un contenidor de reciclatge de paper* a la publicitat realitzada per bustiada.

8.1.3 Consum d'energia

La principal energia que utilitza Caixa Sabadell és l'elèctrica, tot i que, de manera menys significativa, emprava energia procedent del gasoil.

Consum directe d'electricitat	2005	2006
Consum als edificis centrals	9.169	9.193
Consum de la xarxa d'oficines	31.857	34.773
Consum total	41.026	43.966

Dades expressades en gigajoules.

La seva política en aquesta matèria està encaminada a la implantació d'aquells avenços tecnològics que permetin racionalitzar l'ús de l'energia. Així doncs, des de l'any 2004, els nivells de temperatura, l'encesa i apagada dels sistemes de climatització i la il·luminació de rètols d'oficines es controlen de manera centralitzada mitjançant una aplicació informàtica.

El consum de gasoil és molt poc significatiu, atès que està relacionat amb els sistemes de generació d'electricitat en situacions d'emergència (grups electrògens). El consum en els darrers dos exercicis ha estat de 150 litres/any.

Les dades del consum indirecte d'electricitat, atenent a l'estructura de les fonts d'energia existents a Espanya presenten els següents valors:

Consum indirecte d'electricitat (expressat per font d'energia)	2005	2006
Carbó	41.286	53.169
Gas natural	1.468	1.891
Produc. petroli	8.686	11.185
Biomassa	736	948
Eòlica	606	780
Hidràulica	4.850	6.245
Nuclear	39.120	50.379

Dades expressades en gigajoules, calculats segons el protocol Energy Balance Sheet per Espanya.

8.1.4 Consum d'aigua

Caixa Sabadell, com a entitat financera, no realitza un ús intensiu d'aigua, que sempre prové de la xarxa municipal, tot i que, conscient de la problemàtica social que hi ha amb relació a les reserves d'aigua, compta amb mesures encaminades a la reducció del seu consum.

Una d'aquestes mesures es va concretar durant el primer trimestre de 2006, quan es va procedir a la instal·lació d'economitzadors d'aigua a totes les aixetes dels lavabos dels edificis destinats a serveis centrals.

Consum d'aigua	2005	2006
Edificis centrals	4.500	3.500
Xarxa d'oficines	8.850	9.660
Total	13.350	13.160

Dades expressades en m³

8.1.5 Emissions atmosfèriques

Les emissions atmosfèriques relacionades amb l'activitat de Caixa Sabadell provenen del consum d'electricitat i gasoil, així com de l'ús de mitjans de transport, aquestes últimes difícils de calcular.

Emissions aproximades de CO ₂	2005	2006
Per consum de gasoil	0,42	0,42
Per consum elèctric	4.365	4.678

Dades expressades en tones, calculades emprant el protocol GHG www.ghgprotocol.org.



Amb l'objectiu de reduir el nombre de desplaçaments de material, correspondència, etc. entre els diferents centres de treball, l'entitat ha disminuït la freqüència d'enviament de material a setmanal, per la qual cosa distribueix la valisa a dies alterns i no de manera diària com es feia amb anterioritat.

Quant als mitjans de transport utilitzats per empleats en el desenvolupament de les seves funcions, s'utilitzen en més gran mesura mitjans de transport públic, com l'avió o el tren, en comparació amb l'ús de l'automòbil. No obstant això, no es disposa d'un sistema de càlcul dels kilòmetres realitzats a cada un d'aquests mitjans de transport, exceptuant els fets en vehicles propis de l'entitat per calcular les emissions de CO₂.

Ús del transport	2005	2006
Avió		
Bitllets	422	489
Tren		
Bitllets	11	47
Automòbil		
Kilòmetres	28.090	37.260
Emissions de CO ₂ aproximades*	5,3	7,1

* Dades aproximades segons el protocol CO2 Emissions from Business Travel. Version 2.0. June 2006. Desenvolupat per World Resources Institute (WRI) disponible a www.ghgprotocol.org

8.2 Actuacions ambientals de l'Obra Social

8.2.1 Espai Natura Caixa Sabadell

L'Espai Natura Caixa Sabadell és el centre des del qual l'Obra Social Caixa Sabadell duu a terme una política d'educació ambiental dirigida als sectors més diversos de la societat. S'ubica a la finca de Can Deu, compta amb una extensió de 81 hectàrees de bosc mediterrani i una masia del segle XVI i està situat al nord de Sabadell, al costat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt.

L'any 1964, Caixa Sabadell va adquirir aquesta finca amb el propòsit de salvar-la de l'especulació urbanística i protegir un dels escassos espais naturals que quedaven a la comarca del Vallès. La seva gestió intenta compaginar l'ús social, la protecció de la diversitat, la seguretat dels usuaris i la prevenció d'incendis. Al seu torn, el bosc de Can Deu està declarat com a Forest Protectora per la Generalitat de Catalunya, per la qual cosa el seu ús és social.

S'està elaborant un nou Pla Tècnic de Gestió i Millora forestal amb dos eixos d'actuació:

- Mantenir i millorar la qualitat ambiental del bosc, prioritzant-ne el paper positiu quant a la biodiversitat.
- Reflectir la realitat del bosc com a espai d'oci i gaudi dels ciutadans.



La masia de Can Deu, ubicada a l'Espai Natura Caixa Sabadell, funciona com a centre d'interpretació de la naturalesa i d'educació ambiental, amb diversos programes basats en tallers i circuits sobre el coneixement del món rural, la preparació d'aliments i les característiques del bosc mediterrani. Les activitats es dirigeixen, principalment, a escolars i també a grups familiars i de persones grans. A més a més, s'organitzen cursos de fotografia de la natura i s'acullen diverses exposicions sobre el medi ambient.

La masia és la seu del Museu d'Eines del Camp, que des de l'any 2000 reuneix una completa col·lecció d'eines i estris sobre la tradició pagesa, el

conreu i l'aprofitament del blat, la vinya, les oliveres, el transport i l'explotació del bosc.

Dins del programa d'educació ambiental, l'Espai Natura Caixa Sabadell ofereix les següents activitats durant tot el curs escolar:

- *Fem pa*. Introducció al cicle del conreu de blat, obtenció de la farina i elaboració tradicional del pa.
- *Fem vi*. Introducció al conreu de la vinya i elaboració de vi.
- *L'oli*. Aprenentatge del conreu de les oliveres, elaboració d'oli i productes derivats de forma tradicional.

- *El món rural.* Com viuen els pagesos i les labors tradicionals del camp i l'horta.
- *El bosc mediterrani.* Itinerari per conèixer les característiques del bosc mediterrani i la introducció a la lectura de mapes i orientació.
- *Avi, com era la vida de pagès?* Persones grans transmeten als escolars les seves experiències al voltant d'aquesta festa tradicional, mitjançant tallers.
- *Masies i tecnologia agrària tradicional.* Immersió a l'estil de vida tradicional del pagès veient les estances, el mobiliari i les eines quotidians.

8.2.2 Altres actuacions mediambientals

A més del manteniment de l'Espai Natura Caixa Sabadell, i des de la seva Obra Social, l'entitat completa les seves actuacions amb altres iniciatives, com ara:

- Convocatòria anual del Premi de Medi Ambient, juntament amb l'Institut d'Estudis Catalans, per reconèixer la millor trajectòria de recerca personal o d'una institució dedicada a l'estudi, recerca i difusió del coneixement en alguna de les disciplines de les ciències ambientals relacionades amb la qualitat ambiental i el patrimoni natural.
- Patrocini de l'edició catalana d'anuaris internacionals que divulguen aspectes de sostenibilitat, com *Signes vitals* i *L'estat del món*, elaborats pel Worldwatch Institute i publicats pel Centre UNESCO de Catalunya.
- Divulgació, a través d'exposicions i altres formats, de la importància que pot tenir l'actuació humana sobre el medi ambient.
- Reunions trimestrals de la Comissió Sabadell Sostenible, un grup de treball amb representació de Caixa Sabadell. Aquesta comissió discuteix els documents tècnics, la metodologia i els continguts de les sessions del Fòrum cap a la Sostenibilitat. Es tracta d'un grup impulsor i de seguiment del procés de l'Agenda 21.





9. Continguts GRI segons G3



9. Continguts GRI segons G3

- 77 Estratègia i anàlisi
- 77 Perfil de l'organització
- 78 Paràmetres de la memòria
- 79 Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació de grups d'interès
- 80 Enfocament de gestió i indicadors de desenvolupament

9. Continguts G3

Tots els requisits i indicadors de la Guia GRI segons G3 estan continguts a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de manera total o parcial, segons el seu nivell de formalització i sistematització a l'entitat, excepte en aquells casos per als quals no es disposa d'informació o no es pot aplicar a l'activitat de l'entitat, tal com s'indica a l'apartat de Continguts G3.

En futures edicions, l'entitat continuarà aprofundint en el desenvolupament i la informació dels aspectes enfocats per la Guia GRI, G3.

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
--------------------------	--------	-----------------------

* Tipus d'indicador: C es refereix a Indicador Central o Principal segons G3 i A a Indicador Addicional segons G3.

1. Estratègia i anàlisi

1.1 Declaració dels màxims responsables de l'entitat	1. Missatge de la Presidència i la Direcció General
1.2 Principals impactes, riscos i oportunitats	4.3.1 Reflexió sobre sostenibilitat 4.3.3 Conclusions del Pla Estratègic 2004-2006 4.3.4 Pla Estratègic 2007-2009

2. Perfil de l'organització

2.1 Nom de l'entitat	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.2 Principals marques, productes i serveis	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.3 Estructura operativa	2.1.3 Estructura operativa de Caixa Sabadell
2.4 Localització de la seu principal	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.5 Països en què opera	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.6 Naturalesa de l'entitat i de la forma jurídica	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.7 Mercats atesos	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.8 Dimensió de l'entitat	2.1.2 Dimensió de l'entitat i del Grup
2.9 Canvis significatius del període relatiu a la mida, estructura i propietat de l'organització	2.1.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període	4.5. Reconeixements externs

Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

3. Paràmetres de la memòria

Perfil de la memòria

3.1 Període cobert per la informació continguda a l'informe	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.2 Data de l'informe anterior	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.3 Cicle de presentació d'informes	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o al seu contingut	2.2.3 Informació addicional

Abast i cobertura de la memòria

3.5 Procés de definició del contingut de l'informe	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.6 Cobertura de l'informe	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.7 Existència o no de limitacions a l'abast o cobertura de l'informe	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.8 La base per incloure la informació en cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions llogades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament la comparabilitat entre períodes o entre organitzacions	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.9 Tècniques de mediació de dades i bases per realitzar càlculs.	2.2.1 Abast i cobertura de l'informe
3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertinent a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió	No aplica per ser la primera publicació
3.11 Canvis significatius respecte a períodes anteriors relatius a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe	No aplica per ser la primera publicació

Índex del contingut del GRI

3.12 Taula de localització dels continguts bàsics de l'informe d'acord amb la guia GRI 2006 o G3	9. Continguts GRI segons G3
--	-----------------------------

Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

Verificació

3.13 Política i pràctica actual en relació amb la verificació externa de l'informe

2.2.2 Rigor de la informació

4. Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació de grups d'interès

Govern

4.1 L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsables de la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	3.1 Estructura de govern 3.3.1 Assemblea General 3.3.2 Consell d'Administració 3.3.3 Comissió de Control 3.6 Fundació Caixa Sabadell
4.2 Caràcter del president del màxim òrgan de govern: executiu o no	3.2 Normes d'actuació i conducta
4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius	3.2 Normes d'actuació i conducta
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	3.1 Estructura de govern
4.5 Víncl entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i el desenvolupament de l'organització	3.2 Normes d'actuació i conducta
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	3.2 Normes d'actuació i conducta
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics	3.2 Normes d'actuació i conducta
4.8 Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per al desenvolupament econòmic, ambiental i social i l'estat de la posada en pràctica	4.1.1 Missió i visió 4.1.2 Valors corporatius 7.3.1 Prevenció
4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, del desenvolupament econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, codis de conducta i principis	3.3.1 Assemblea General 3.3.2 Consell d'Administració 3.3.3 Comissió de Control 3.4 Periodicitat de reunió dels òrgans de govern
4.10 Procediments per avaluar el desenvolupament propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social	3.3.3 Comissió de Control

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució		8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi		4.4.1 Principals programes externs subscrits per l'entitat
4.13 Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dona suport		4.4.2 Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat
Participació dels grups d'interès		
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització considera		4.2.1 Clients, equip humà i societat
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet		4.2.1 Clients, equip humà i societat
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, inclosa la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès		4.2.2 Canals de diàleg i comunicació
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès		4.3.4 Pla estratègic 2007-2009

5. Enfocament de gestió i indicadors de desenvolupament

• Dimensió econòmica:

Desenvolupament econòmic

Enfocament de gestió		4.1 .1 Missió i visió 4.3.3 Conclusions del pla estratègic 2004-2006 4.3.4 Pla estratègic 2007-2009
EC1 Valor econòmic directe generat i distribuït	C	7.4.1 Impacte econòmic directe
EC2 Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic	C	8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental
EC3 Cobertura de les obligacions de l'organització arran de programes de beneficis socials	C	6.1.3 Beneficis socials per als empleats
EC4 Ajuts financers significatius rebuts de les administracions	C	Caixa Sabadell no rep ajuts financers significatius. Vegeu l'informe anual de caràcter financer de Caixa Sabadell, www.caixasabadell.es

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
Presència al mercat		
Enfocament de gestió		6.1.1 Estabilitat 7.2.2 Cadena de subministrament
EC5 Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local als llocs on es desenvolupin operacions significatives	A	6.1.1 Estabilitat
EC6 Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals on es desenvolupin operacions significatives	C	7.2.2 Cadena de subministrament
EC7 Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	6.1.1 Estabilitat
Impactes econòmics indirectes		
Enfocament de gestió		7.1.1 Inversió en l'Obra Social 7.1.2 Actuacions a l'àrea Assistencial i Social 7.1.3 Actuacions Culturals 7.1.4 Actuacions de Formació i Investigació
EC8 Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono o en espècie	C	7.1.1 Inversió en l'Obra Social 7.1.2 Actuacions a l'àrea Assistencial i Social 7.1.3 Actuacions Culturals 7.1.4 Actuacions de Formació i Investigació
EC9 Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-ne l'abast	C	7.1.1 Inversió en l'Obra Social 7.1.2 Actuacions a l'àrea Assistencial i Social 7.1.3 Actuacions Culturals 7.1.4 Actuacions de Formació i Investigació
• Dimensió ambiental:		
Materials		
Enfocament de gestió		8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental 8.1.2 Consum i gestió del paper
EN1 Materials utilitzats, per pes o volum	C	8.1.2 Consum i gestió del paper
EN2 Percentatge dels materials reciclats	C	8.1.3 Consum d'energia

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
Energia		
Enfocament de gestió		8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental 8.1.3 Consum d'energia
EN3 Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	C	8.1.3 Consum d'energia
EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	C	8.1.3 Consum d'energia
EN5 Estalvi d'energia arran de la conservació i millores en l'eficiència	A	No es disposa de sistema de mesura
EN6 Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	A	8.1.3 Consum d'energia
EN7 Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	A	8.1.3 Consum d'energia
Aigua		
Enfocament de gestió		8.1.4 Consum d'aigua
EN8 Captació total d'aigua per fonts	C	8.1.4 Consum d'aigua
EN9 Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	A	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN10 Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	A	No aplica per l'activitat de l'entitat
Biodiversitat		
Enfocament de gestió		8.2.1 Espai Natura Caixa Sabadell
EN11 Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. S'ha d'indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, llogats o gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C	8.2.1 Espai Natura Caixa Sabadell
EN12 Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides	C	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN13 Hàbitats protegits o restaurats	A	8.2.1 Espai Natura Caixa Sabadell

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
EN14 Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	A	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN15 Nombre d'espècies, desglossats en funció del perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	A	No aplica per l'activitat de l'entitat

Emissions, abocaments i residus

Enfocament de gestió		8.1.2 Consum i gestió del paper 8.1.5 Emissions atmosfèriques
EN16 Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	8.1.5 Emissions atmosfèriques
EN17 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	No es disposa de sistema de mesura
EN18 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides	A	No es disposa de sistema de mesura
EN19 Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	C	No es disposa de sistema de mesura
EN20 NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes	C	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN21 Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació	C	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN22 Pes total de residus gestionats, segons el tipus i mètode de tractament	C	8.1.2 Consum i gestió del paper
EN23 Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	C	No s'han produït vessaments significatius
EN24 Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment	A	No aplica per l'activitat de l'entitat
EN25 Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escolament de l'organització que informa	A	No aplica per l'activitat de l'entitat



Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
Productes i serveis		
Enfocament de gestió		8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental
EN26 Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i els serveis i el grau de reducció d'aquest impacte	C	8.1.2 Consum i gestió del paper
EN27 Percentatge de productes venuts i els materials d'embalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes	A	No aplica per l'activitat de l'entitat
Compliment normatiu		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte a la legislació 8.1.1 Enfocament de la gestió ambiental
EN28 Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	C	7.4.2 Respecte a la legislació
Transport		
Enfocament de gestió		8.1.5 Emissions atmosfèriques
EN29 Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal	A	8.1.5 Emissions atmosfèriques
Aspectes generals		
Enfocament de gestió		8.2.2 Altres actuacions mediambientals
EN30 Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	A	7.1.1 Inversió en l'Obra Social

Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

• Dimensió social:

Pràctiques laborals i ètica de la feina per aspectes:

Feina

Enfocament de gestió		6.1.1 Estabilitat
LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, contracte i regió	C	6.1.1 Estabilitat
LA2 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	C	6.1.2 Creació d'ocupació i rotació
LA3 Beneficis socials per als empleats a jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal	A	6.1.3 Beneficis socials per als empleats

Relacions empresa/treballadors

Enfocament de gestió		6.2 Diàleg social
LA4 Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	C	6.2 Diàleg social
LA5 Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius	C	6.2 Diàleg social

Salut i seguretat a la feina

Enfocament de gestió		6.5 Salut i seguretat
LA6 Percentatge del total de treballadors que està representat a comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina	A	6.5 Salut i seguretat
LA7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió	C	6.5 Salut i seguretat
LA8 Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a les malalties greus	C	6.5 Salut i seguretat

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
LA9 Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats	A	6.5 Salut i seguretat
Formació i educació		
Enfocament de gestió		6.3 Desenvolupament professional
LA10 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	C	6.3 Desenvolupament professional
LA11 Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'empleabilitat dels treballadors i que els donen suport en la gestió de la finalització de les seves carreres professionals	A	6.3 Desenvolupament professional
LA12 Mitjana d'empleats que reben avaluacions regulars de l'actuació i el desenvolupament professional	A	6.3 Desenvolupament professional
Diversitat i igualtat d'oportunitats		
Enfocament de gestió		6.4.1 No-discriminació
LA13 Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	C	6.4.1 No-discriminació 6.4.2 Diversitat als òrgans de govern 6.4.3 Diversitat d'empleats
LA14 Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional	C	6.4.4 Relació entre salaris base segons el sexe

Drets humans:

Pràctiques d'inversió i abastament

Enfocament de gestió		7.2.1 Inversió responsable 7.2.2 Cadena de subministrament
HR1 Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	C	7.2.1 Inversió responsable
HR2 Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència	C	7.2.2 Cadena de subministrament

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
HR3 Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb els aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats	A	7.2.1 Inversió responsable 7.2.2 Cadena de subministrament
No-discriminació		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
HR4 Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	C	7.4.2 Respecte de la legislació
Llibertat d'associació i convenis col·lectius		
Enfocament de gestió		6.2 Diàleg social 7.4.2 Respecte de la legislació
HR5 Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer importants riscos i mesures adoptades per protegir aquests drets	C	7.4.2 Respecte de la legislació
Explotació infantil		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
HR6 Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	7.4.2 Respecte de la legislació
Treballs forçosos		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
HR7 Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós o no consentit i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	7.4.2 Respecte de la legislació

Continguts GRI segons G3	Tipus*	Apartats de l'informe
Pràctiques de seguretat		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
HR8 Percentatge del personal de seguretat que ha estat format sobre les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats	A	7.4.2 Respecte de la legislació
Drets dels indígenes		
Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
HR9 Nombre total d'incidents relacionats amb agressions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	A	7.4.2 Respecte de la legislació
Societat		
Comunitat		
Enfocament de gestió		7.1.3 Actuacions Culturals
SO1 Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa	C	7.1.3 Actuacions Culturals
Corrupció		
Enfocament de gestió		7.3.1 Prevenció
SO2 Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció	C	7.3.2 Control
SO3 Percentatge d'empleats formats sobre les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	C	7.3.1 Prevenció
SO4 Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	C	7.3.2 Control

Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

Política pública

Enfocament de gestió		7.4.3 Relació amb l'Aministració pública
S05 Posició davant les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i activitats de lobbisme	C	7.4.3 Relació amb l'Aministració pública
S06 Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o institucions relacionades, per països	A	7.4.3 Relació amb l'Aministració pública

Comportament de competència

Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
S07 Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència i els seus resultats	A	7.4.2 Respecte de la legislació

Compliment normatiu

Enfocament de gestió		7.4.2 Respecte de la legislació
S08 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	C	7.4.2 Respecte de la legislació

Responsabilitat sobre productes

Salut i seguretat del client

Enfocament de gestió		5.3 Seguretat i confiança
PR1 Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen, per millorar-los quan s'escaigui, els impactes en la salut i la seguretat dels clients i el percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	C	5.3 Seguretat i confiança
PR2 Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	5.6.3 Resultats del Servei d'Atenció al Client

Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

Etiquetatge de productes i serveis

Enfocament de gestió		5.2 Transparència informativa
PR3 Tipus d'informació sobre els productes i serveis que requereixen els procediments en vigor i la normativa i el percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requisits informatius	C	5.2 Transparència informativa
PR4 Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	5.6.3 Resultats del Servei d'Atenció al Client
PR5 Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	A	5.6.1 Percepció del servei

Comunicacions de màrqueting

Enfocament de gestió		5.4 Comunicació publicitària
PR6 Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	C	5.4 Comunicació publicitària
PR7 Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	5.6.3 Resultats del Servei d'Atenció al Client

Privacitat del client

Enfocament de gestió		5.5 Privacitat i confidencialitat
PR8 Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients	A	5.5 Privacitat i confidencialitat



Continguts GRI segons G3

Tipus*

Apartats de l'informe

Compliment normatiu

Enfocament de gestió

7.4.2 Respecte de la legislació

PR9 Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització

C

7.4.2 Respecte de la legislació